

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I EXPECTATIVES, I LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL 2014

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. GRUP FOCAL	4
2.1 RECOLLIDA QUALITATIVA	
2.1 Introducció	4
2.2 Debat: fortaleces, debilitats i punts crítics del servei que presta l'Ajuntament dins aquest àmbit	4
2.3 Debat: valoració dels atributs relacionats	5
Conclusions de la recollida qualitativa	7
2.2 RECOLLIDA QUANTITATIVA	8
3.1 Dades de recollida de les enquestes	8
3.2 Dades sociodemogràfiques	8
3.3 Dades d'informació prèvia	9
3.4 Informació recollida en relació amb les necessitats i les expectatives	10
3.5 Informació recollida en relació amb la satisfacció	10
3.6 Relació entre les respostes d'importància i satisfacció	11
3.7 Qüestions obertes	12
3.8 Valoració general del servei	13
3.9 Quant al qüestionari	13
3.10 Altres comentaris dels enquestats	13
Conclusions de la recollida quantitativa	13
3. ENQUESTES PRESENCIALS	15
4.1 Total d'enquestes rebudes	15
4.2 Comparatives satisfacció/importància	16
4.3 Relació entre les respostes d'importància i satisfacció	19
4.4 Altres comentaris dels enquestats	20
4.5 Comparativa amb anys anteriors	21
Conclusions de la recollida quantitativa	21
4. CONCLUSIONS GENERALS	22
ANNEXOS	24

1. INTRODUCCIÓ

Quan es va iniciar el projecte, una de les dificultats que ens vàrem trobar va esser decidir en quin moment fer l'enquesta, atesa l'especial circumstància que envolta els serveis prestats per l'EFM.

Davant aquesta situació, s'han duit a terme les següents accions amb la finalitat de conèixer les expectatives i la satisfacció dels usuaris dels serveis que presta l'EFM:

- enquesta automàtica que es trameta a l'usuari per correu electrònic
- enquesta en paper que s'entrega amb la factura
- grup focal amb companyies asseguradores

2. GRUP FOCAL

2.1 RECOLLIDA QUALITATIVA

2.1.1 Introducció

El grup focal es va realitzar el passat dia 17 de desembre de 2014. Es varen convocar representants de les 6 companyies d'assegurances que més volum de clients tenen en relació a l'EFM. Es varen presentar representants de quatre, i les altres dues manifestaren que estaven interessades a participar almenys en l'enquesta.

PARTICIPANT	PRESENCIA	REPRESENTANTS
DKV	SÍ	DOS
OCASO	NO	--
LA FE-PREVISORA	SÍ	UN
NORTHISPANIA	SÍ	UN
B.I. ASSISTENCE	NO	--
SANTA LUCÍA	SÍ	DOS

Es va donar la benvinguda per part de la gerent i el cap dels serveis funeraris, els quals varen abandonar la sala per tal que les aportacions fossin més lliures.

A continuació recollim els comentaris que han fet els assistents a cadascun dels punts de l'ordre del dia.

2.1.2. Debat per a definir fortaleses, debilitats i punts crítics

Fortaleses del servei: coses destacables perquè es fan bé.

- Competitivitat en serveis i en preus
- Àmplia oferta de serveis i d'instal·lacions i infraestructures
- Professionalitat i flexibilitat

Debilitats del servei: coses destacables perquè es fan malament.

- En cas de desbordament per molts de serveis, alhora manca de personal tant en atenció telefònica com per als serveis al carrer. Si hi ha diversos avisos, ja molt de retard.

Punts crítics del servei: coses que s'haurien de solucionar immediatament.

- Manca de privacitat en l'atenció presencial (mampares)

2.1.3. Debat per a valorar els atributs esmentats a continuació:

ACCESSIBILITAT I ATENCIÓ	
1. Facilitat de contacte	Molt bé, excepte si hi ha desbordament.
2. Temps d'espera al telèfon	És curt. Molt bé, excepte qualche cas puntual.
3. Atenció rebuda per l'operador/a telefònic/a	Personalitzat i molt bo.
4. Atenció rebuda al tanatori per a concertar el servei	Molt bona
5. Temps d'espera per a rebre atenció personal	Correcte
6. És suficient i satisfactòria la informació rebuda?	Sí, però de vegades han de demanar diverses vegades un pressupost perquè no arriba
INSTAL·LACIONS AL TANATORI	
1. Facilitat d'accés	Molt bé, però com que hi ha poques sales de vetla. molt sovint han de derivar a Bon Sosec i als clients no els agrada gaire perquè és més enfora de Palma
2. Netedat	Al tanatori bé, al cementeri regular
3. Comoditat	Bona
4. Horari adequat d'obertura i tancament	Bé
INSTAL·LACIONS AL CREMATORI	
1. Facilitat d'accés	El fet d'haver de sortir a fora del tanatori i fins i tot haver d'anar en cotxe al crematori és una dificultat
2. Netedat	Bona
3. Comoditat	Bé
4. Horari adequat d'obertura i tancament	Només s'incinera el matí i endarrereix molt atès que tarda unes 12 hores i cada vegada hi ha més demanda. Haurien de cremar també els horabaixes. Per exemple, de vegades la mort és un diumenge i fins dijous no es pot incinerar. Actualment hi ha dos forns a Bon Sosec i dos a Son Valentí.
SERVEI D'INHUMACIÓ (enterrament)	
1. Atenció rebuda dels operaris	Correcta. A més, si hi ha moltes defuncions s'amplia el servei amb més personal.
2. Correcció/imatge del personal	Correctes, però a la part antiga de vegades han d'emprar mètodes poc ortodoxos per culpa de l'estructura
3. Dignitat de l'acte	Per culpa de la normalització i número de sèrie, de vegades es perd un poc de formalitat o pompa i s'ha de pensar que per a la família no és un més. Potser s'ha d'augmentar l'empatia i sensibilitat.
4. Puntualitat	Bona
SERVEI D'INCINERACIÓ	
1. Atenció rebuda dels operaris	Correcta
2. Correcció/imatge del personal	Bé
3. Dignitat de l'acte	Correcta
4. Puntualitat	Bé

ALTRES COMENTARIS:

- NECESSARI REPENDRE LA FIGURA DE COORDINADOR PER A ATENDRE LES FAMÍLIES, GUIAR-LES I RESOLDRE DUBTES. AIXÍ, SI FALTA QUALQUE COSA O NO SABEN COM FUNCIONA, SERVIRIA DE GUIA I D'ENLLAÇ AMB LES COMPANYIES. HAURIA D'ANAR BEN VESTIT I UNIFORMAT I AIXÍ NO SÓN ELS OPERARIS QUE AVISEN LA FAMÍLIA QUE VAGIN A UN LLOC O A UN ALTRE.
- AL CEMENTERI HI HA MANCA DE NETEJA I SEGURETAT, ENCARA QUE SABEN QUE ÉS DIFÍCIL PERQUÈ ENCARA QUE HI HA CÀMERES HI HA MOLTS D'ACCESSOS I L'ENTRADA ÉS LLIURE
- A BON SOSEC NO HI HA CAFETERIA I AIXÒ ÉS UN PROBLEMA I MALA ATENCIÓ PER A LES FAMÍLIES
- SE SUGGEREIX QUE L'EFM PODRIA OFERIR UN SERVEI ESPECIALITZAT SI TAXA MÉS ELEVADA (PER EXEMPLE, DETERMINADES SALES O HORARIS...).

CONCLUSIONS DE LA RECOLLIDA QUALITATIVA

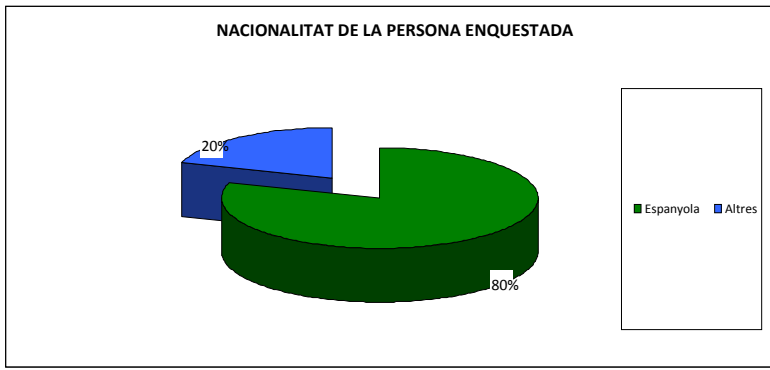
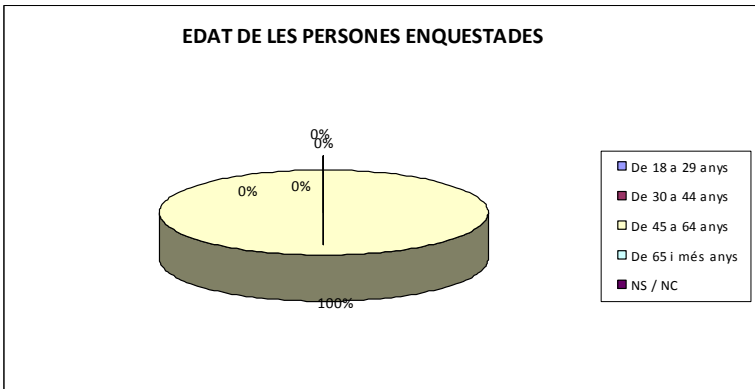
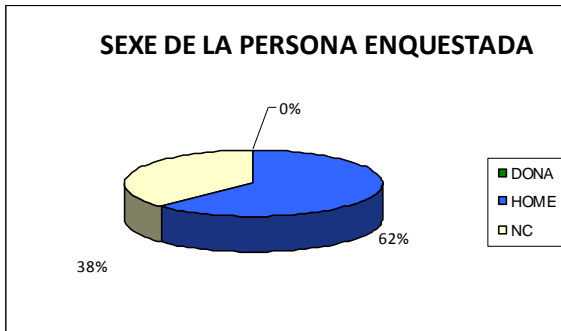
- De vegades és difícil per als usuaris distingir els serveis que presta la companyia asseguradora i els que pertanyen a l'EFM.
- El tanatori de Bon Sosec penalitza la gestió de l'EFM, atès que als usuaris no els agrada traslladar-se allà i a més no té bons serveis. Per exemple, no té cafeteria.
- És necessari fer un esforç a garantir la privacitat a l'atenció presencial, per una banda tancant del tot els espais individuals d'atenció i per l'altra que el personal que atén presencialment no atengui al telèfon mentre té usuaris presents.
- És insuficient l'horari de cremació només el matí. Si també obrissin l'horabaixa, milloraria molt el servei tenint en compte que hi ha pocs forns per la demanda creixent que hi ha.
- Es coincideix que és molt interessant i seria convenient l'existència d'una figura de coordinador de vetla tipus mestre de cerimònies que orienti les famílies quan tenen dubtes o no saben per on anar i que no siguin els mateixos operaris que informen les famílies en el moment de l'acte funerari.

2.2. RECOLLIDA QUANTITATIVA

2.2.1 Dades de la recollida d'enquestes

S'han recollit 8 enquestes al grup enfocat.

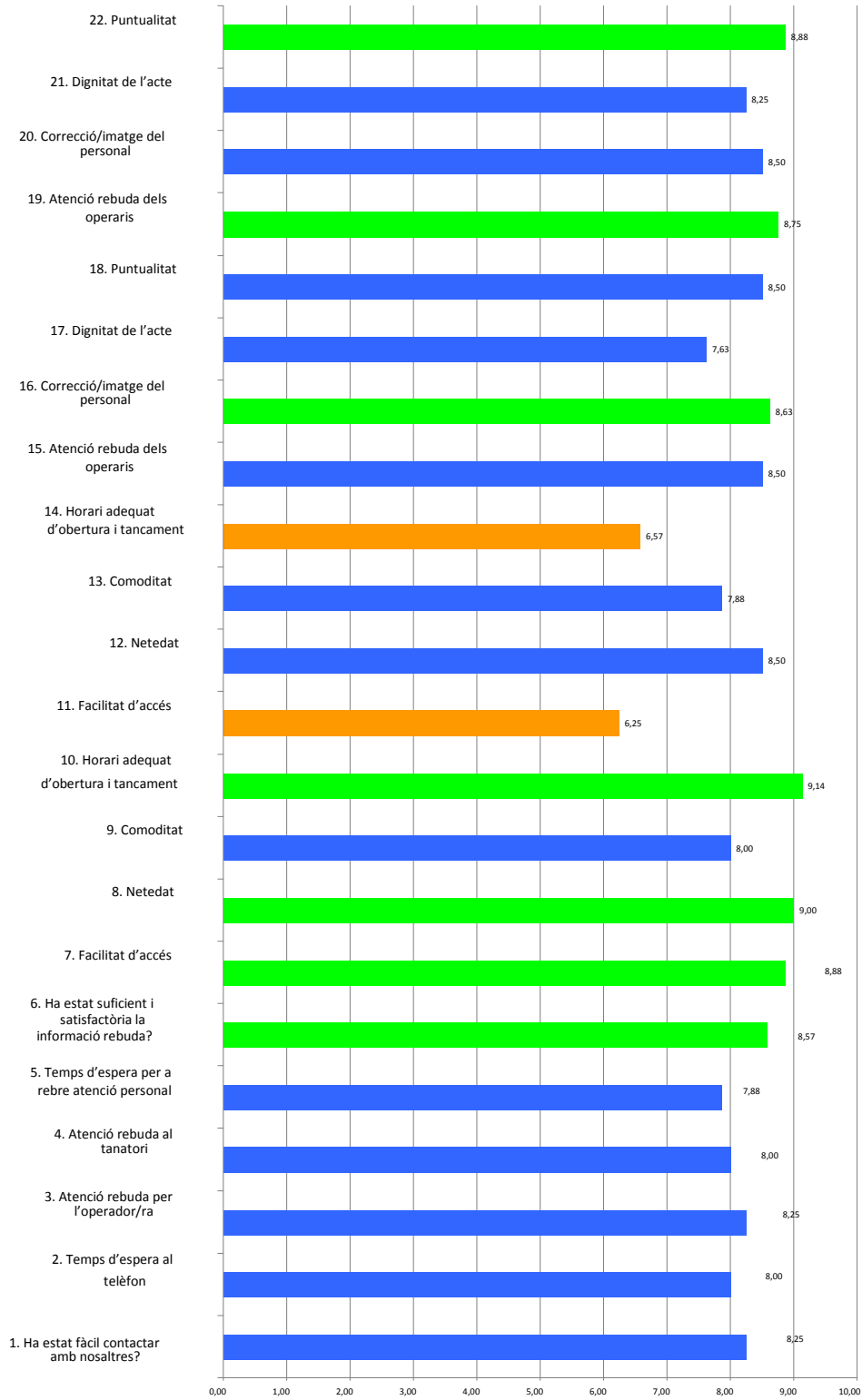
2.2.2 Dades sociodemogràfiques



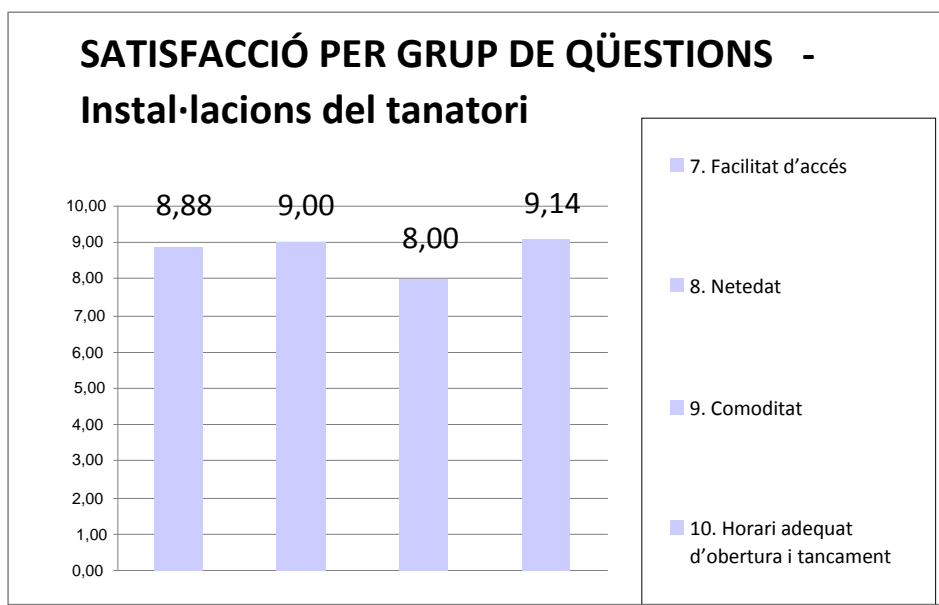
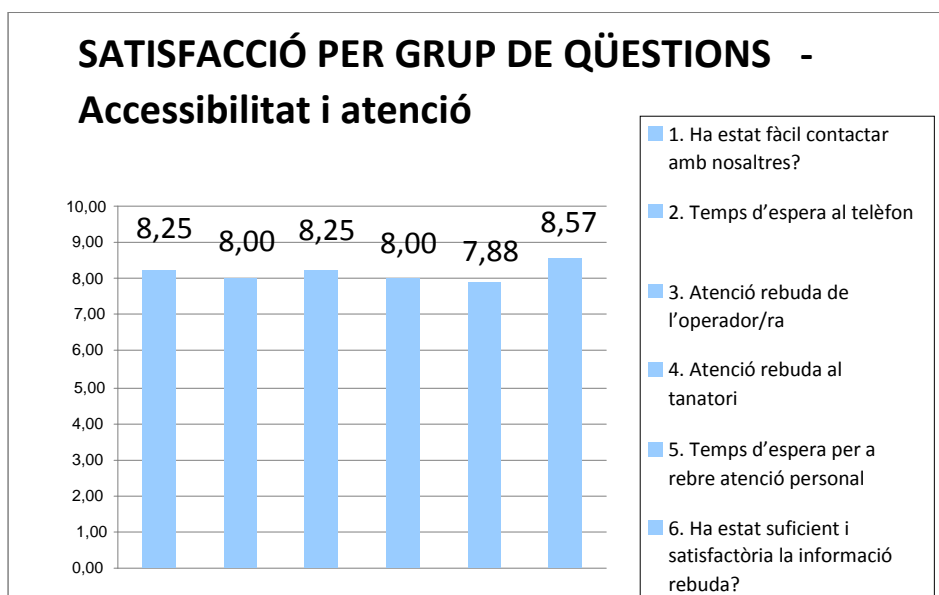
2.2.3 Informació recollida en relació amb la satisfacció

Satisfacció mitjana per pregunta

SATISFACCIÓ EN GENERAL DE TOTES LES PERSONES USUÀRIES (MITJANA)

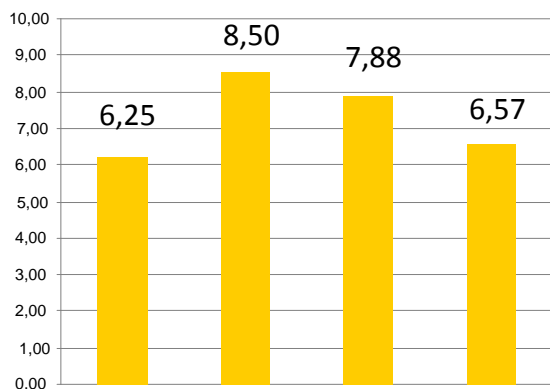


Satisfacció mitjana per grup de preguntes



SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS

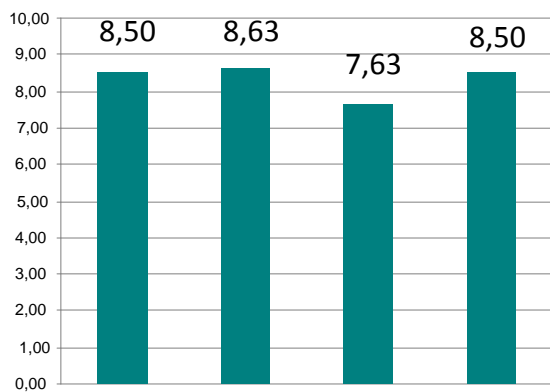
Instal·lacions al crematori



- 11. Facilitat d'accés
- 12. Netedat
- 13. Comoditat
- 14. Horari adequat d'obertura i tancament

SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS

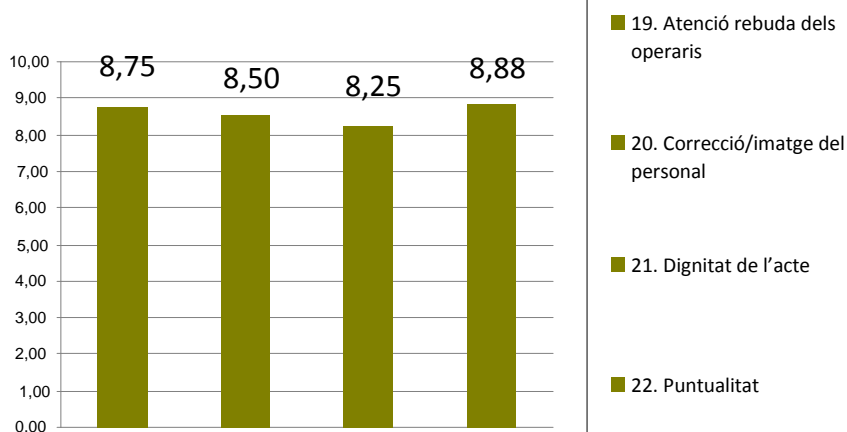
Servei d'inhumació



- 15. Atenció rebuda dels operaris
- 16. Correcció/imatge del personal
- 17. Dignitat de l'acte
- 18. Puntualitat

SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS

Servei d'incineració

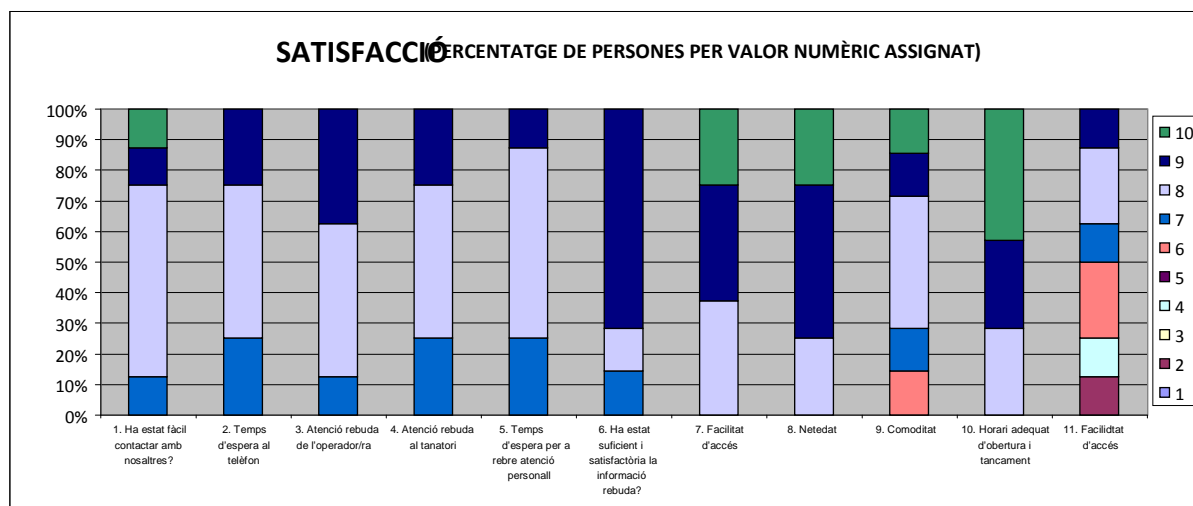


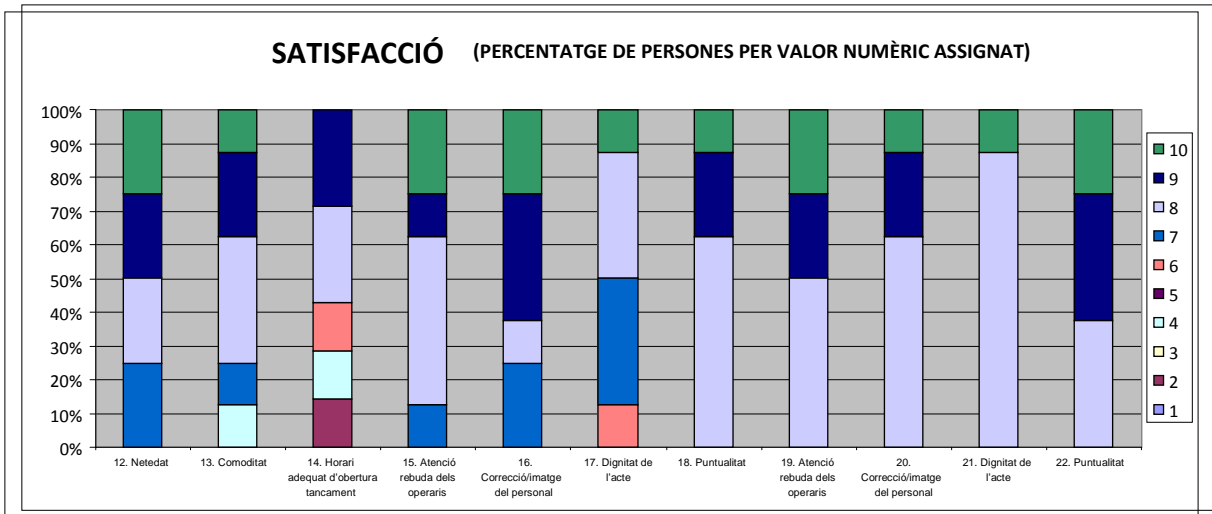
D'aquestes dades es confirma que el crematori és el punt feble per dues qüestions:

- els horaris són insuficients (només matí) atesa la creixent demanda
- el fet que s'ha de sortir del tanatori per a anar al crematori i fins i tot haver d'agafar vehicle de transport provoca moltes molèsties i queixes de les famílies

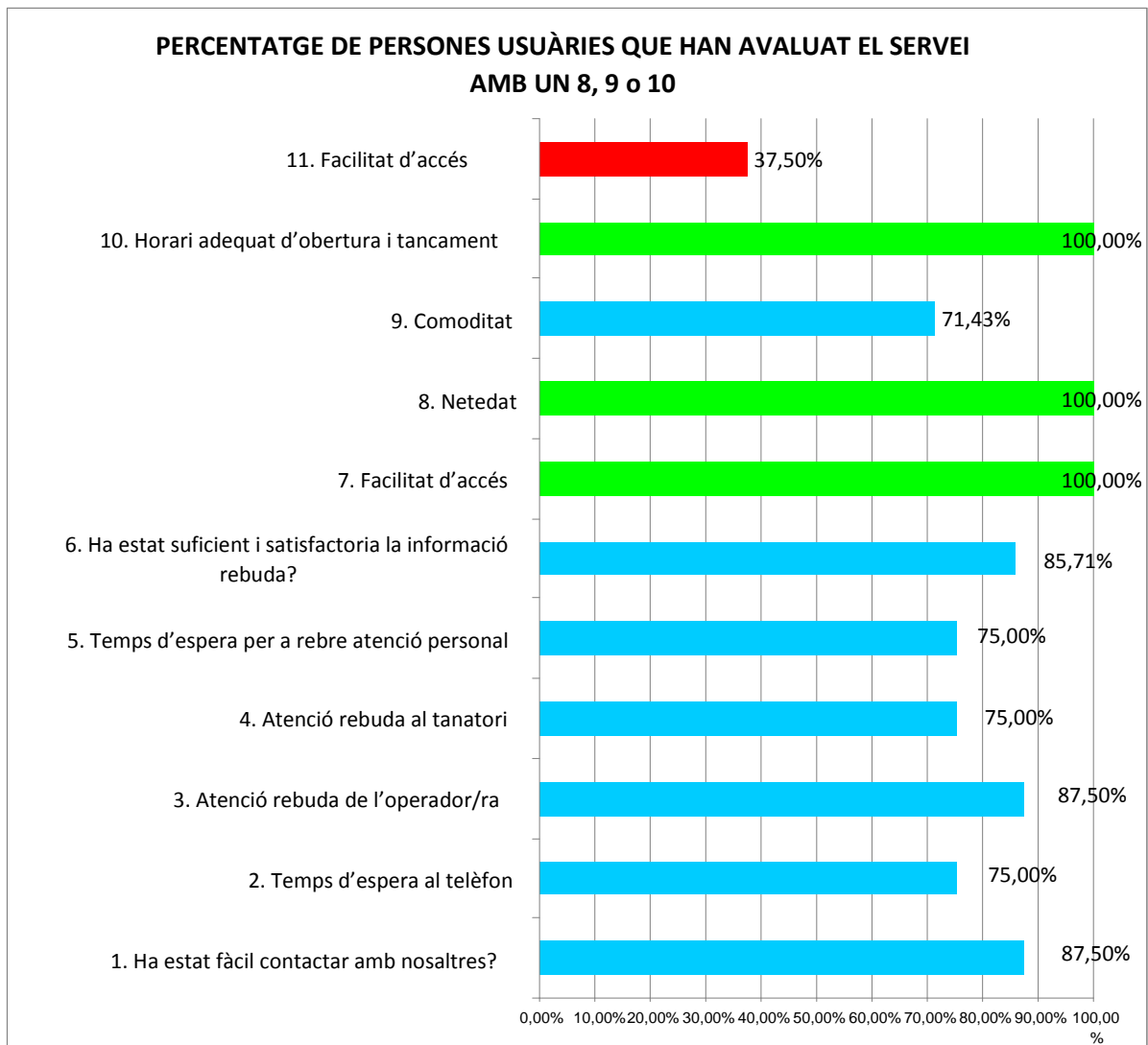
La dignitat de l'acte en el servei d'inhumació també obté una puntuació baixa en relació a les altres valoracions, que han estat molt bones, i creiem que és provocat perquè, per causa de l'habitualitat i molts d'anys fent el mateix, els operaris han perdut un poc de sensibilitat, la qual cosa es podria solucionar un poc donant formació sobre empatia i forma de procedir als operaris de cementeris i no només als de tanatoris.

Percentatge de persones que han donat un valor determinat (del 0 al 10) per pregunta

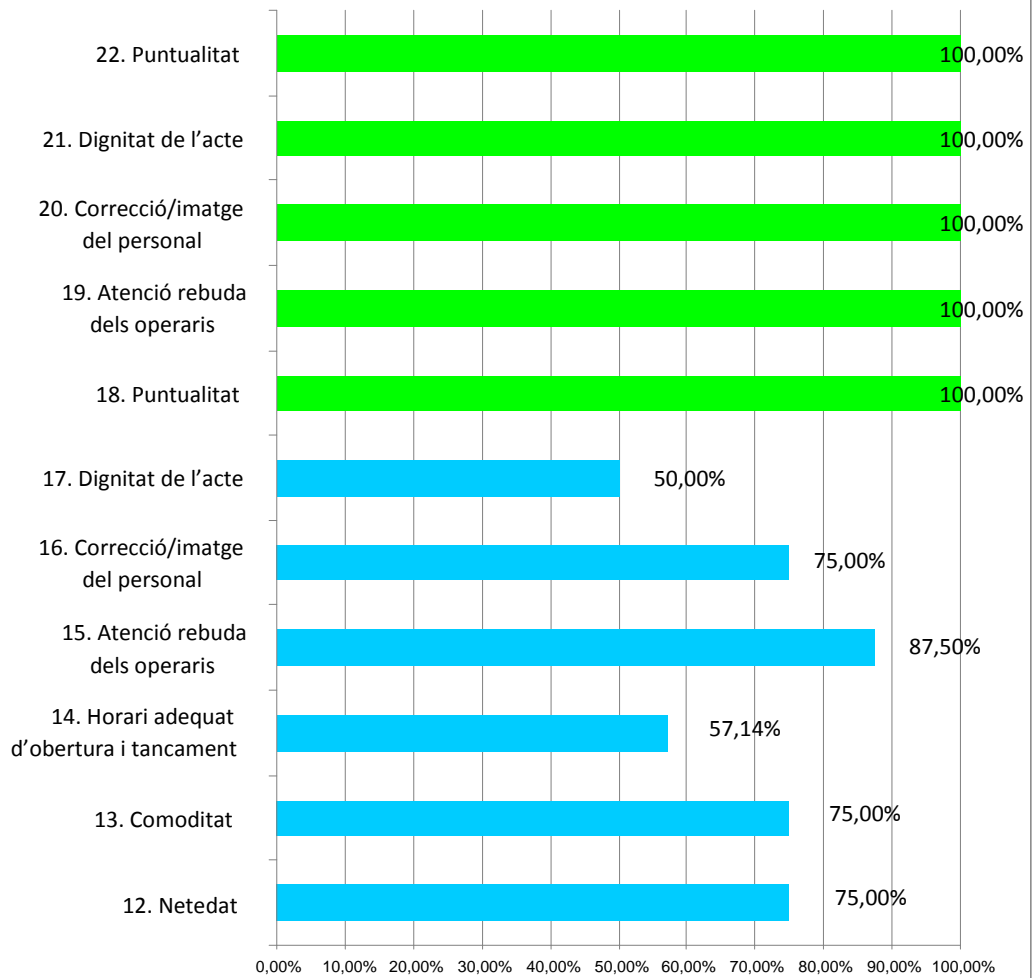




Percentatge de persones que han avaluat la pregunta amb un 8 o més.

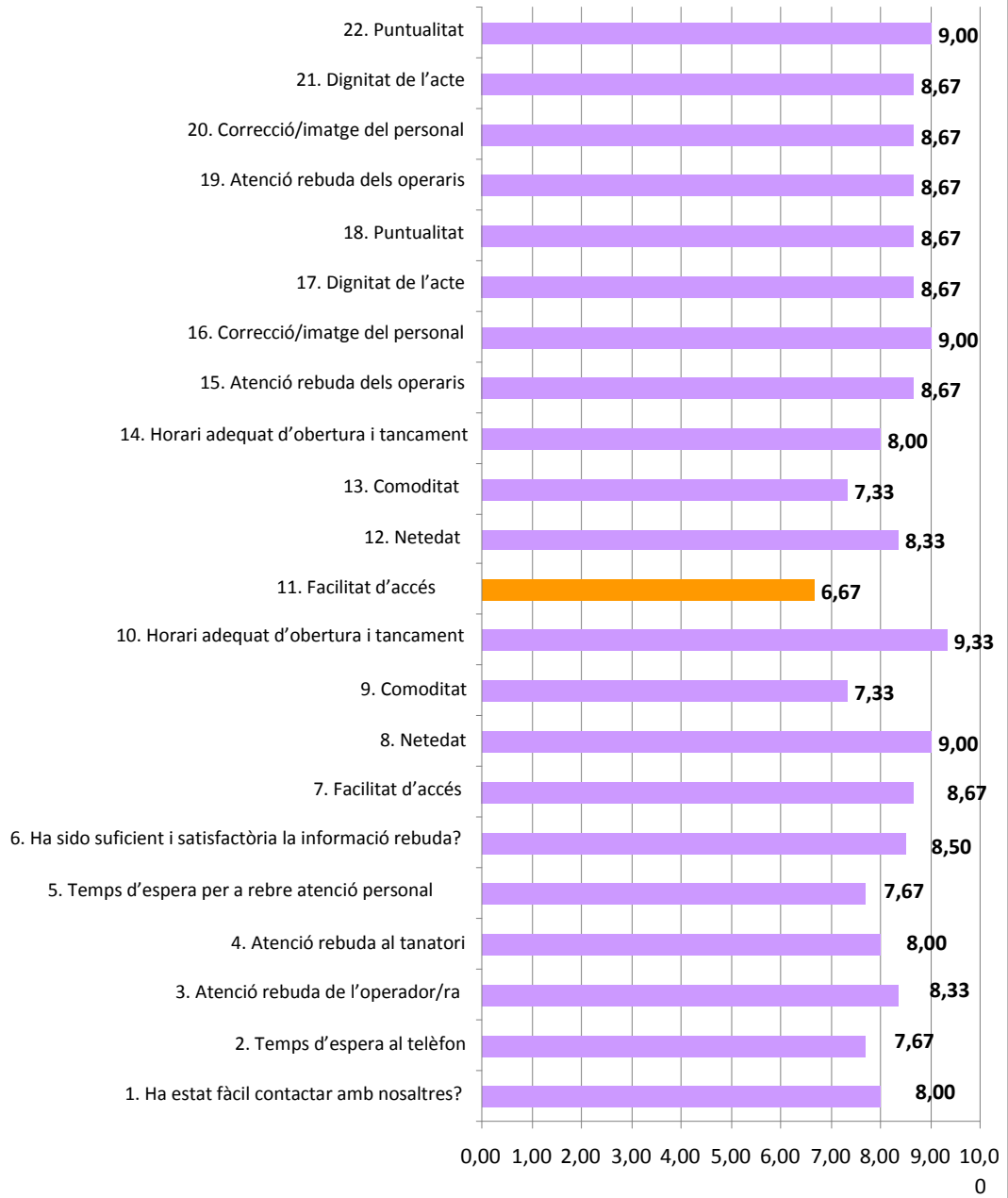


**PERCENTATGE DE PERSONES USUÀRIES QUE HAN AVALUAT EL SERVEI
AMB UN 8, 9 o 10**

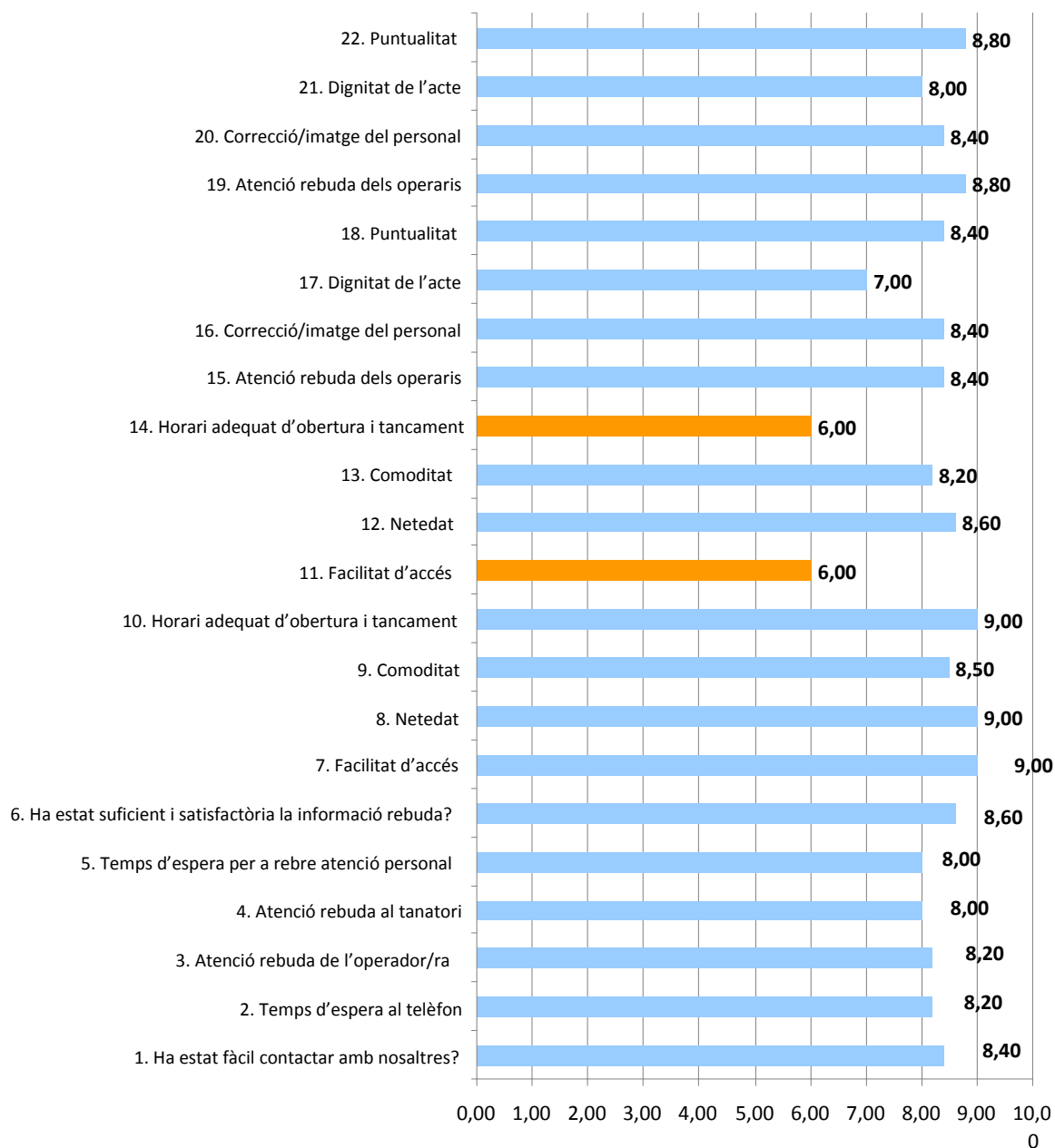


Satisfacció mitjana per centre

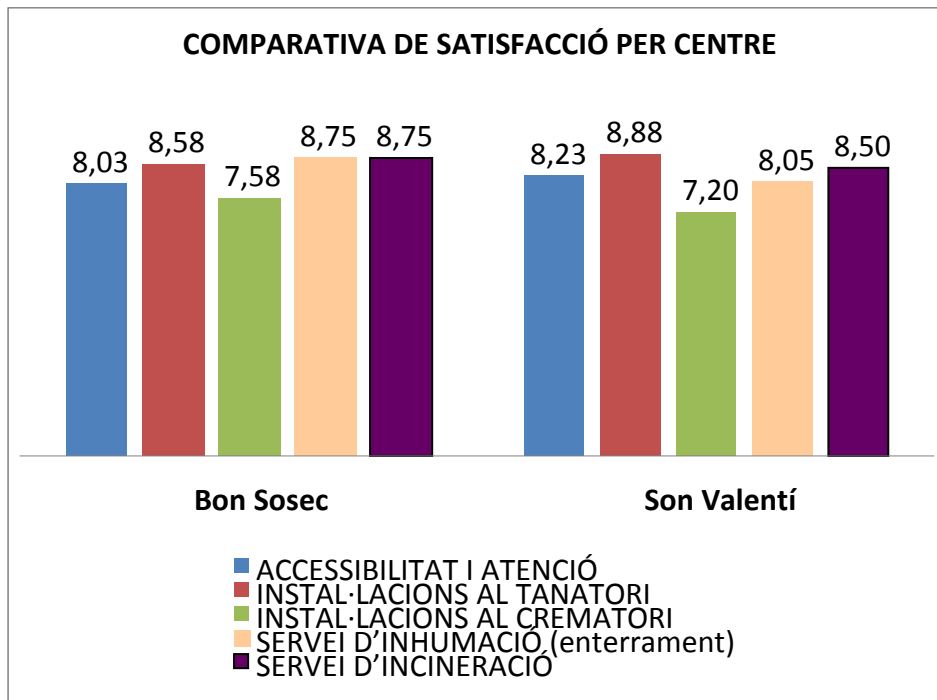
SATISFACCIÓ BON SOSEC



SATISFACCIÓ SON VALENTÍ



A Son Valentí les puntuacions més baixes fan referència al crematori (ja comentat abans) i a Bon Sosec es valora baix la facilitat d'accés perquè en general els usuaris no volen traslladar-se allà des de Palma.



2.2.4 Importància



Aquests dos ítems han estat els considerats més importants entre tots els atributs del servei, per tant és on s'ha d'incidir més a l'hora d'implantar millores.

2.2.5 Valoració general del servei

El servei s'ha valorat molt bé, amb una mitjana de 8,5 sobre 10.

2.2.6 Quant al qüestionari

Pel que fa al qüestionari, s'ha considerat correcte i adequat, i ha estat valorat amb una mitjana de 9.

A més, en relació amb la pregunta de quina cosa canviarien, eliminarien o afegirien del qüestionari no hi ha hagut cap suggeriment.

2.2.7 Observacions

- *millorar distribució del hall, horaris d'incineració i que hi ha poques sales de vetla a Palma*
- *neteja del cementeri*

2.2.8 CONCLUSIONS DE LA RECOLLIDA QUANTITATIVA

- És necessari ampliar horaris del crematori
- És necessari augmentar el grau d'intimitat en l'atenció presencial

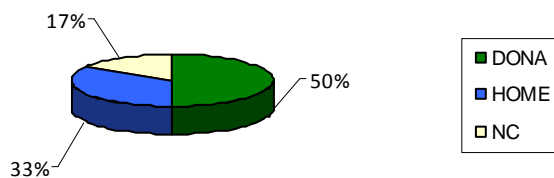
3. ENQUESTES PRESENCIALS

2.2.1 Dades de la recollida d'enquestes

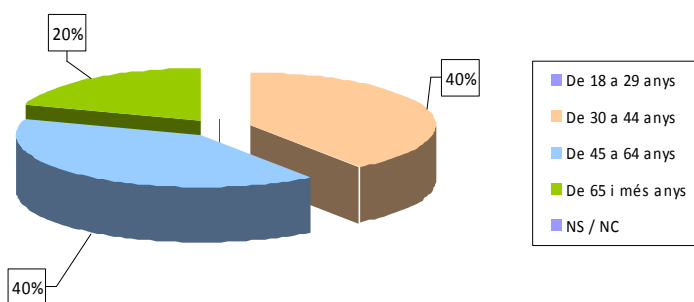
S'han recollit 8 enquestes

2.2.2 Dades sociodemogràfiques

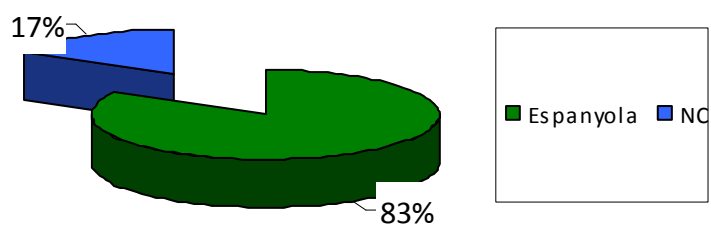
SEXE DE LA PERSONA ENQUESTADA



EDAT DE LES PERSONES ENQUESTADES



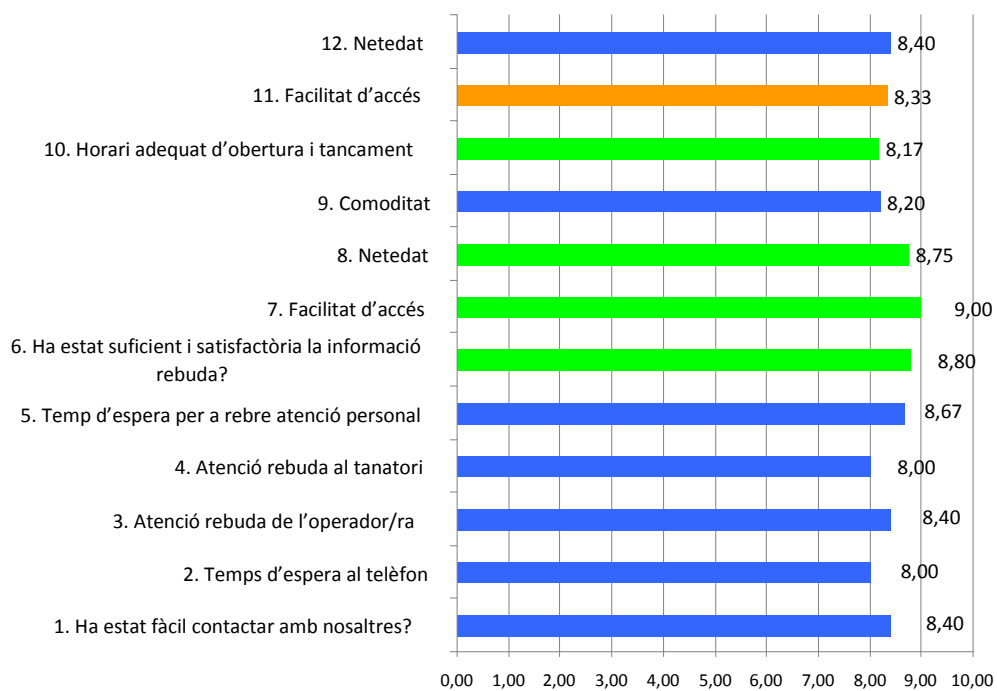
NACIONALITAT DE LA PERSONA ENQUESTADA



2.2.3 Informació recollida en relació amb la satisfacció

Satisfacció mitjana per pregunta

SATISFACCIÓ EN GENERAL DE TOTES LES PERSONES USUÀRIES (MITJANA)

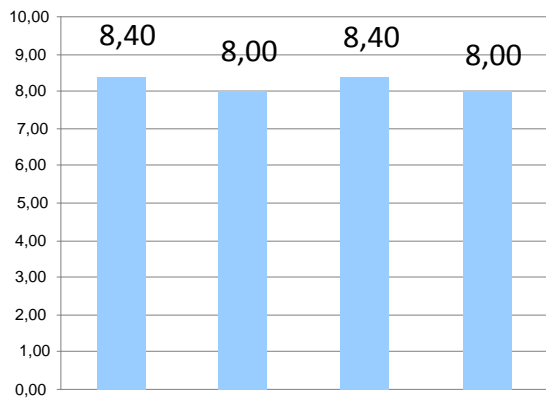


En general la satisfacció dels usuaris és elevada.

Satisfacció mitjana per grup de preguntes

SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS

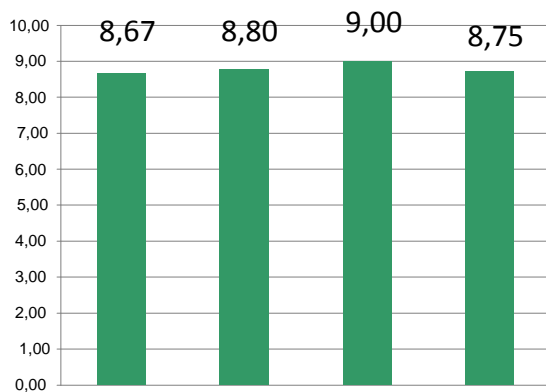
Accessibilitat i atenció



- 1. Ha estat fàcil contactar amb nosaltres?
- 2. Temps d'espera al telèfon
- 3. Atenció rebuda de l'operador/ra
- 4. Atenció rebuda al tanatori

SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS

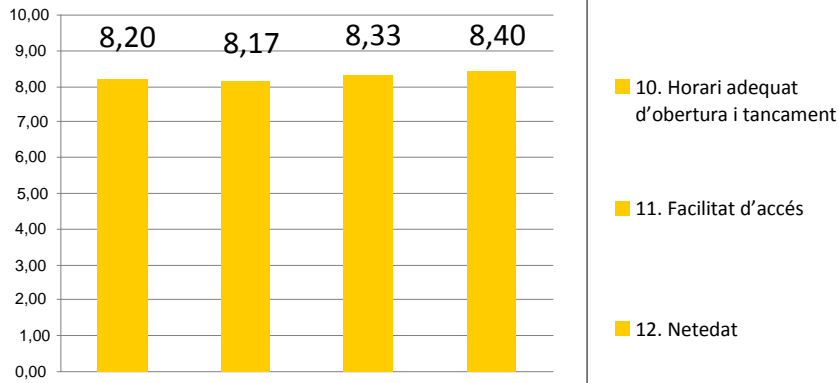
Instal·lacions del tanatori



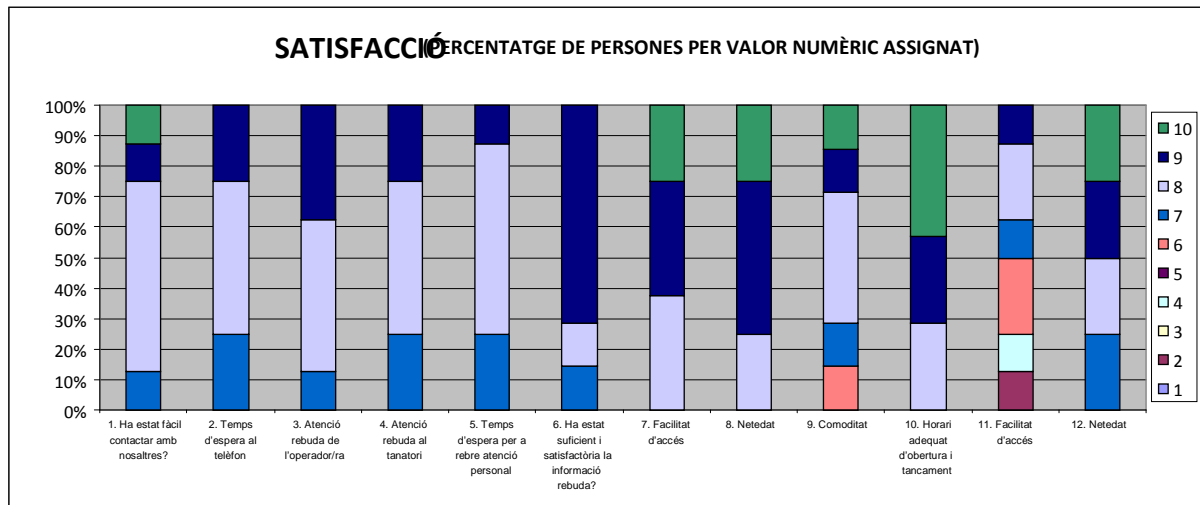
- 5. Temps d'espera per a rebre atenció personal
- 6. Ha estat suficient i satisfactòria la informació rebuda?
- 7. Facilitat d'accés
- 8. Netedat

SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS

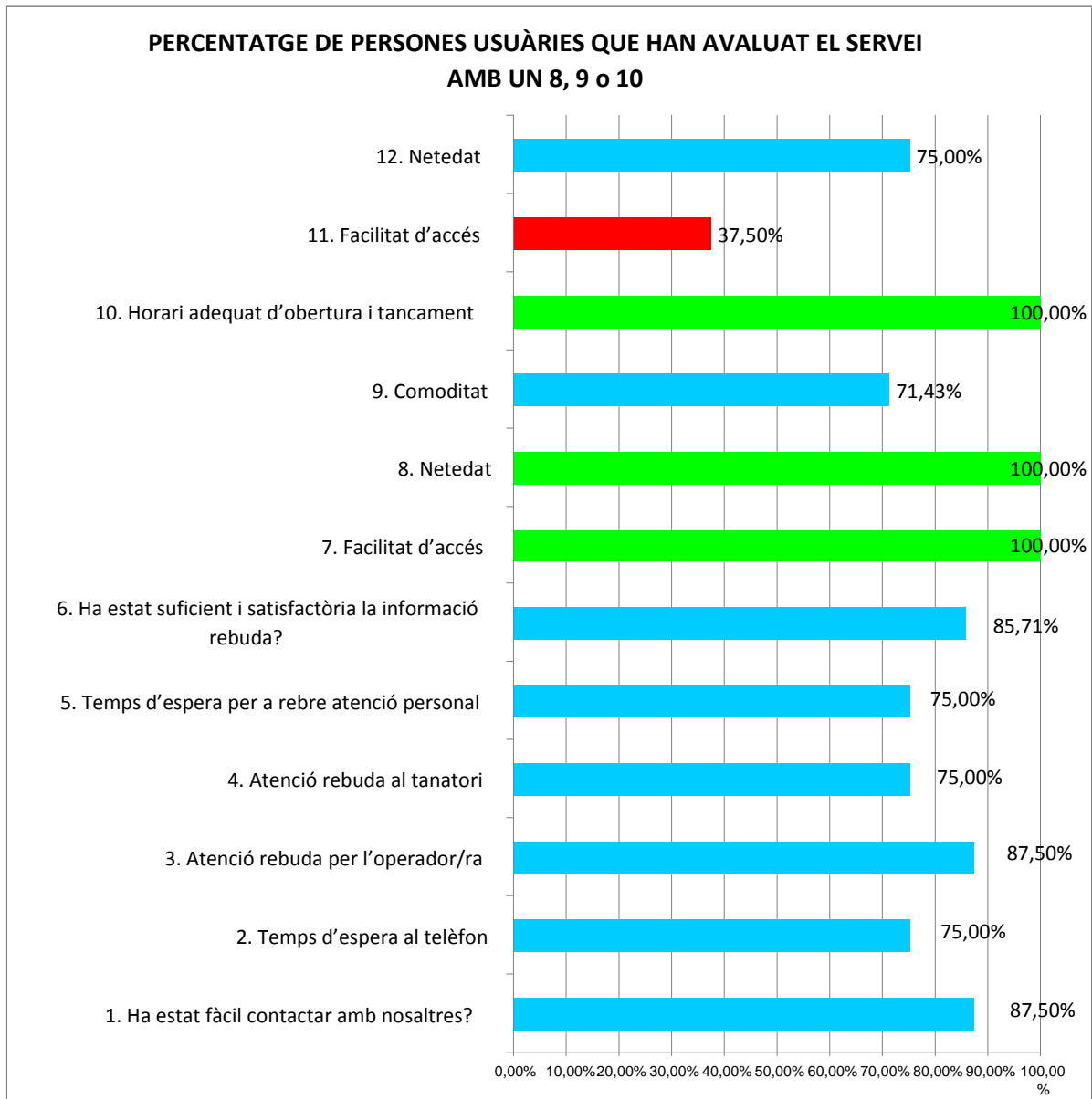
Instal·lacions al crematori



Percentatge de persones que han donat un valor determinat (del 0 al 10) per pregunta



Percentatge de persones que han avaluat la pregunta amb un 8 o més.



La facilitat d'accés ha estat menys valorada per les circumstàncies ja comentades en aquest informe

2.2.4 Importància

Tan sols una persona ha respost: punts 3 i 4

2.2.5 Valoració general del servei

El servei s'ha valorat molt bé, amb una mitjana de 9 sobre 10.

2.2.6 Quant al qüestionari

Pel que fa al qüestionari no hi ha hagut cap valoració ni comentari.

2.2.7 Observacions

- *molt bo*

2.2.8 CONCLUSIONS DE LA RECOLLIDA QUANTITATIVA

Molt bones valoracions, encara que no és una mostra gaire grossa i tenint en compte l'especialitat del servei.

5. CONCLUSIONS GENERALS

És la primera vegada que es fa un estudi d'aquest tipus i tenint en compte l'especialitat del servei pel moment tan sensible que suposa per als usuaris, les valoracions obtingudes no són gaire nombroses, encara que el 2015 esperam recollir més enquestes, però són molt positives. De fet, l'any 2015 afegirem enquestes en línia per als usuaris del servei. També s'ha de tenir en compte que els usuaris de vegades no distingeixen entre els serveis propis de l'EFM o els serveis que tenen contractats a la companyia asseguradora. No obstant, s'han pogut extreure algunes **àrees de millora**:

1. És necessari fer un esforç en garantir la privacitat a l'atenció presencial, per una banda tancant del tot els espais individuals d'atenció i per l'altre que el personal que atén presencialment no atengui al telèfon mentre té usuaris presents, per exemple fent torns i que cada dia un auxiliar només agafi telèfon i faci altres tasques administratives, i la resta atenció presencial. Així milloraria el temps de resposta telefònica i milloraria la qualitat i la privacitat de l'atenció presencial.
2. És necessari ampliar horaris del crematori a l'horabaixa.
3. Seria convenient la creació d'una figura de coordinador de vetla tipus mestre de cerimònies que orienti les famílies quan tenen dubtes o no saben per on anar i que no siguin els mateixos operaris que informin les famílies en el moment de l'acte funerari. Fa uns anys existia una figura semblant i la sensació dels usuaris era de seguretat i qualitat de servei.

ANNEX 1. ORDRE DEL DIA DE LA RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ

Lloc	Empresa Funerària Municipal				
Data	17/11/2011	Hora	12.00 h	Duració	1 h
Motiu de la reunió					
Recollida de necessitats i expectatives, així com de la satisfacció de representants de les companyies d'assegurances com usuaris del servei que presta la Empresa Funerària Municipal.					
<i>Participants</i>					
Representant companyia xxxxx					
Representant companyia xxxxx					
Representant companyia xxxxx					
Representants de l'Empresa Funerària Municipal					
Representants del Departament de Qualitat de l'Ajuntament de Palma.					

AGENDA / ORDRE DEL DIA			
N.	Descripció	Objectiu	Documents
1	Benvinguda als assistents.	Benvinguda i agraïments per l'assistència.	
2	Debat: fortaleeses, debilitats i punts crítics del servei.	Detectar les fortaleeses, debilitats i punts crítics del servei.	Eina de treball
3	Debat: valoració dels atributs relacionats.	Recollir informació qualitativa dels atributs relacionats.	Eina de treball
4	Valoració quantitativa dels atributs del servei.	Recollir informació quantitativa (importància i satisfacció dels atributs).	Enquesta

ANNEX 2. ENQUESTA GRUP FOCAL

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives dels usuaris que entren els serveis de l'EFM, per a millorar la qualitat. Us demanem que col·laboreu i cinc minuts del vostre temps. Gràcies.

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe:	Nacionalitat:	Edat:
--------------	----------------------	--------------

TANATORI ON ES REP EL SERVEI: TANATORI 1 (SON VALENTÍ) _____ TANATORI 2 (BON SOSEC) _____

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanem que valoreu la vostra satisfacció quant als nostres serveis. El 0 és la qualificació més baixa, és a dir, n'estau molt insatisfet/a, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/a.

Preguntes	SATISFACCIÓ
ACCESSIBILITAT I ATENCIÓ	
1. Ha estat fàcil contactar amb nosaltres?	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2. Temps d'espera al telèfon	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3. Atenció rebuda de l'operador/a telefònic	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4. Atenció rebuda al tanatori per a concertar el servei	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5. Temps d'espera per a rebre atenció personal	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6. Ha estat suficient i satisfactòria la informació rebuda?	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
INSTAL·LACIONS AL TANATORI	
7. Facilitat d'accés	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8. Netedat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
9. Comoditat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10. Horari adequat d'obertura i tancament	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
INSTAL·LACIONS AL CREMATORI	
11. Facilitat d'accés	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
12. Netedat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
13. Comoditat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
14. Horari adequat d'obertura i tancament	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
SERVEI D'INHUMACIÓ (enterrament)	
15. Atenció rebuda dels operaris	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
16. Correcció/imatge del personal	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
17. Dignitat de l'acte	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
18. Puntualitat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
SERVEI D'INCINERACIÓ	
19. Atenció rebuda dels operaris	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
20. Correcció/imatge del personal	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
21. Dignitat de l'acte	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
22. Puntualitat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

IMPORTÀNCIA

Quins tres aspectes dels indicats trobau que són més importants i en quin ordre?

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI –de 0 a 10; 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta–

OBSERVACIONS GENERALS

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10; el 0 és la puntuació més baixa, i el 10, la més alta.

Què canviaríeu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

ANNEX 3. ENQUESTA PRESENCIAL

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives dels usuaris que entren els serveis de l'EFM, per a millorar-ne la qualitat. Us demanem que hi col·laboreu i cinc minuts del vostre temps. Gràcies.

DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe:	Nacionalitat:	Estat:
--------------	----------------------	---------------

TANATORI ON ES VA REBRE EL SERVEI: TANATORI 1 (SON VALENTÍ) ____ TANATORI 2 (BON SOSEC) ____

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanem que valoreu la vostra satisfacció pel que fa als nostres **serveis**. El 0 és la qualificació més baixa; és a dir, n'estau molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/ta.

Qüestions	SATISFACCIÓ
ACCESSIBILITAT I ATENCIÓ	
1. Ha estat fàcil contactar amb nosaltres?	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2. Temps d'espera al telèfon	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3. Atenció rebuda de l'operador/ra	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4. Atenció rebuda al tanatori	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
INSTAL·LACIONS DEL TANATORI	
5. Facilitat d'accés	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6. Netedat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
7. Comoditat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8. Horari adequat d'obertura i tancament	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
SERVEI D'INHUMACIÓ (enterrament)/INCINERACIÓ	
9. Atenció rebuda dels operaris	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10. Correcció/imatge del personal	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
11. Dignitat de l'acte	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
12. Puntualitat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

IMPORTÀNCIA

Quins tres aspectes dels indicats trobau que són més importants i en quin ordre?

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI –de 0 a 10; 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta–

OBSERVACIONS GENERALS

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10; el 0 és la puntuació més baixa, i el 10, la més alta.

Què canviariéu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?