

# **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 DE GÈNERE 2021**

## ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ</b>	<b>9</b>
<b>3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI</b>	<b>17</b>
<b>4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA</b>	<b>17</b>
<b>5. COMPARATIVA DE DADES</b>	<b>17</b>
<b>6. OBSERVACIONS</b>	<b>19</b>
<b>7. CONCLUSIONS GENERALS</b>	<b>19</b>
<b>ANNEX 1. ENQUESTA A PERSONES USUÀRIES</b>	<b>21</b>
<b>ANNEX 2. IMPORTÀNCIA</b>	<b>22</b>
<b>ANNEX 3. OBSERVACIONS</b>	<b>25</b>

## 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.

A més s'ha implementat la recollida de "valoracions intermèdies" i es presenten els resultats a continuació:

### 1.1 RESULTATS DE LES VALORACIONS INTERMEDIAS DE LES USUÀRIES

Al 2020 es va implementar una valoració del grau de satisfacció de les usuàries quan aquestes participaven d'un mínim de 3-4 sessions de seguiment en el Programa de Dones. Una avaluació intermèdia del grau de satisfacció. Això ens permet detectar millores cap a la usuària, per tal de poder introduir els canvis necessaris.

A continuació, es mostren les taules amb les mitjanes dels resultats obtinguts al 2021 al programa de dones, sobre un total de 10 punts:

#### PROGRAMA D'ATENCIÓ A DONES

A la següent taula amb la mitjana dels resultats obtinguts sobre 10 punts, de les 113 usuàries que han contestat en aquest temps.

La información me resulta práctica y me ha venido bien para mi situación personal.	8.6
Me siento bien atendida y acompañada por los/las profesionales.	8.8
En general, estoy satisfecha con la atención recibida.	9.2
El tiempo de entrevista ha sido el adecuado.	8.9
El tiempo de espera ha sido el adecuado.	8.8
Los profesionales se han mostrado disponibles y he podido contactar con ellas por múltiples vías.	8.8
Valoración general del servicio	8.9

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:

*Me gusta el servicio que brindan*

*Para mí fue mi primera vez y me fue muy bien, está muy bien el servicio que dan*

<i>Creo que no se puede mejorar , ya sois inmejorables!!!</i>
<i>Para mi todo está muy bien.. y me siento muy agradecida</i>
<i>Ya lo hacen muy bien,estoy muy agradecida</i>
<i>Es estupenda la atención que prestan, son muy amables ya que lo pasé muy mal, al menos tengo un apoyo en mi vida, muchas gracias</i>

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:

<i>Muchas gracias por todo lo que haceis por nosotras.</i>
<i>Para mi fue la mejor atención y siento que me apoyan mucho</i>
<i>Muchas gracias por su valiosa labor</i>
<i>La ayuda es inmejorable, amabilidad, preocupación y atención un 100. Muchas gracias por todo vuestro apoyo.</i>
<i>Solamente me queda dar las gracias 😊😊</i>
<i>Gracias por todo su apoyo y todo el seguimiento que hacen a cada una de nosotras</i>

#### QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ INTERMEDI

El programa d'atenció a fills i filles ha continuat emplenant, en aquest 2021, el qüestionari de satisfacció intermedi. Aquests qüestionaris els han contestat totes les mares que participaren durant el 2021 a la intervenció grupal. L'objectiu es conèixer el grau d'implicació de les mares així com la complaença en el desenvolupament de les sessions. Aquestes dades ens permeten als/a les tècnics/tècniques realitzar les modificacions que calguin per a la millora contínua del desenvolupament grupal.

S'han passat, al grup d'adolescents C-05, als grups de mitjans B-19, B-20 i B-21, i als grups de petits A-22 i A-23. A continuació es mostra la taula amb les valoracions:

GRUP	C05	B19	B20	B21	A22	A23	Mitja
Els continguts del mòdul estan ben organitzats i s'exposen amb claredat	10	9,3	10	9,6	8,5	10	9,6
El mòdul compta amb els recursos materials necessaris	10	9,3	10	9,6	9	9,75	9,6
El tema té interès per a mi	10	10	10	9,6	9,3	10	9,8
La informació em resulta pràctica im'ha vingut bé per a la meva situació personal	10	9,3	10	9	8,8	9,75	9,5
Em sent ben atès i acompanyat pels/per les professionals	10	9,3	10	9,3	9,5	10	9,7
En general, estic satisfet ambaquest mòdul del programa	10	9,3	10	9	9	10	9,5
Valoració general del Servei	10	9,3	10	9,8	8,8	10	9,6

La mitja de tots els qüestionaris es superior a 9, per tant podem afirmar que les usuàries que han participat a la intervenció grupal valoren amb una puntuació excel·lent el seu pas per el grup. Alguns dels comentaris que hem rebut són els següents:

<i>Para mi este grupo ha sido una bendición en mi vida y la de mis hijos.. Gracias</i>
<i>Es un Servicio estupendo y realmente muy necesario</i>
<i>Deseo felicitar y agradecer por este magnifico trabajo</i>
<i>Los tres profesionales súper cercanos , amables y te hacen sentir muy muy bien</i>
<i>Estoy muy agradecida a los profesionales que nos dan el Servicio. Para mi son inmejorables</i>

#### RESULTAT DE LES VALORACIONS DE LES SESSIONS GRUPALS DELS USUARIS

Una altre font d'informació pel que fa a la implicació dels usuaris en el procés de canvi, així com sobre la pràctica professional i el funcionament de les sessions, són els resultats obtinguts mitjançant un petit qüestionari que aquests realitzen, de forma anònima, a mitjan i al final de cada mòdul d'intervenció grupal. Aquestes dades ajuden als/a les tècnics/tècniques a realitzar les modificacions que considerin pertinents per a la millora contínua del desenvolupament grupal.

A continuació, es mostra una graella amb els resultats obtinguts sobre 10 punts en tots els grups dels 2021:

GRUP	Meitat F1	Final F1	Meitat F2	Final F2	Parent.	Meitat F3	Final M3	Meitat F1	Final F1
Els continguts del mòdul estan ben organitzats i s'exposen amb claredat	9.8	9.8	9.3	9.6	6	9.4	9.4	10	10
El mòdul compta amb els recursos materials necessaris	8.8	9	9.8	9.8	9.8	7.1	7.7	9.3	9.4
El tema té interès per a mi	9.8	10	8	8.2	7.5	9	9.2	9.8	10
La informació em resulta pràctica i m'ha vingut bé per a la meua situació personal	9.3	9.4	7.8	8	7.5	9.4	9.4	9.8	9.8
Em sent ben atès i acompanyat pels/per les professionals	10	10	9.5	9.8	9	9.8	9.8	10	10
En general, estic satisfet amb aquest mòdul del programa	9.8	9.8	8.3	8.6	9.3	9.3	9.4	10	9.8
Valoració general del Servei	9.8	9.8	9.3	9.8	9.5	9.2	9.2	9.8	9.8

En relació a la valoració general mitja feta pels usuaris sobre els mòduls grupals, aquesta se situa en un 9.4, per tant, l'excel·lent. Destaca la valoració molt positiva, per sobre del 9.5, que es fa de l'atenció i l'acompanyament rebut per part dels/de les tècnics/tècniques del programa. L'ítem que obté una valoració inferior, que no dolenta, és el que fa referència als recursos materials emprats, malgrat cal esmentar que al llarg

del 2021 s'ha aprofitat per a fer una actualització de tots els documents i materials treballats als diferents mòduls grupals.

Pel que fa a l'apartat de l'enquesta de satisfacció que recull possibles propostes de millora per part dels usuaris, alguns d'aquests han fet constar que "el marge de millora és mínim" perquè "està bé així" o "no hi ha res a millorar perquè el Servei ja es bo". D'altres han proposat incrementar la freqüència o la durada de les sessions o fer ús de més recursos audiovisuals.

Respecte als comentaris, alguns dels que hem rebut són els següents:

*"Creo que el Servicio está muy bien estructurado y cumple con éxito los objetivos" "Está bien planteado y los conceptos se desarrollan y ayudan a aprender" "Agradezco la oportunidad de aprender tantas cosas que jamás me enseñaron..."*

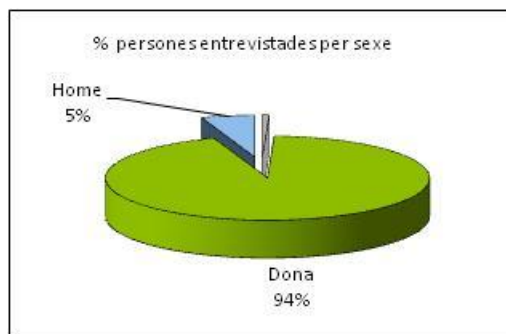
*"Gracias por vuestra labor, ojalá hubiera sido consciente de algunas de las cosas que he aprendido aquí"*

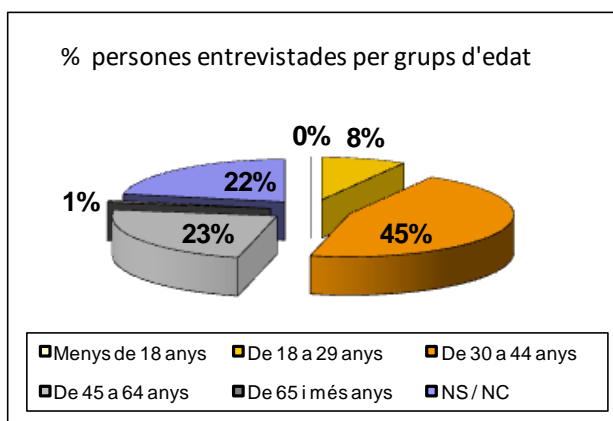
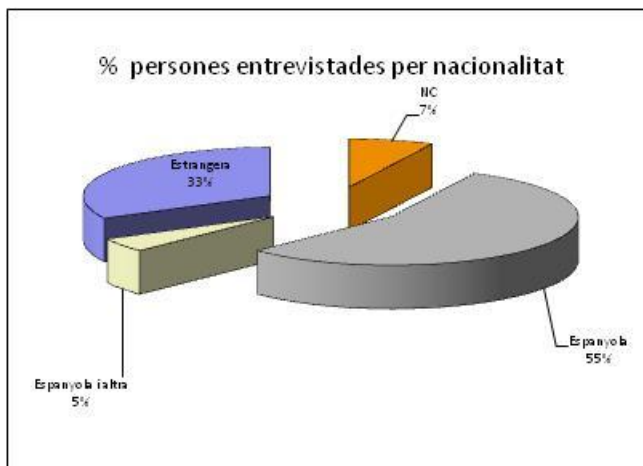
*"Son buenas personas, excelentes profesionales y hacen que los temas sean claros y precisos"*

*"Se valora mucho la empatía de todos los que hacéis IRES, ayuda mucho a sentirse cómodo y comprendido"*

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

Quant a les persones enquestades (150), un 94% varen ser dones. Quant a la procedència, el 55% varen ser de nacionalitat espanyola, i una gran majoria es troben dins el ventall de 30 a 44 anys.





PER PROGRAMA

VICTIMES	Total	%
NC	0	0%
Dona	114	100%
Home	0	0%
<b>Total contestats</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

FILLS I FILLES	Total	%
NC	0	0%
Dona	27	100%
Home	0	0%
<b>Total contestats</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

AGRESSORS	Total	%
NC	0	0%
Dona	0	0%
Home	9	100%
<b>Total contestats</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



## 2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ

S'ha realitzat una enquesta a 150 persones usuàries dels tres programes que integren el Servei, amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 389 amb expedient tancat el 2021 (289 del Programa de víctimes; 30 d'agressors i, 70 de 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 38,56%, lo que implica un increment del 8,06% respecte l'any anterior.

El model d'enquesta emprat 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 quins atributs es consideren més importants. Han aportat informació 95 persones usuàries, que han contestat majoritàriament per grups de qüestions, i algunes han fet referència a qüestions individuals.

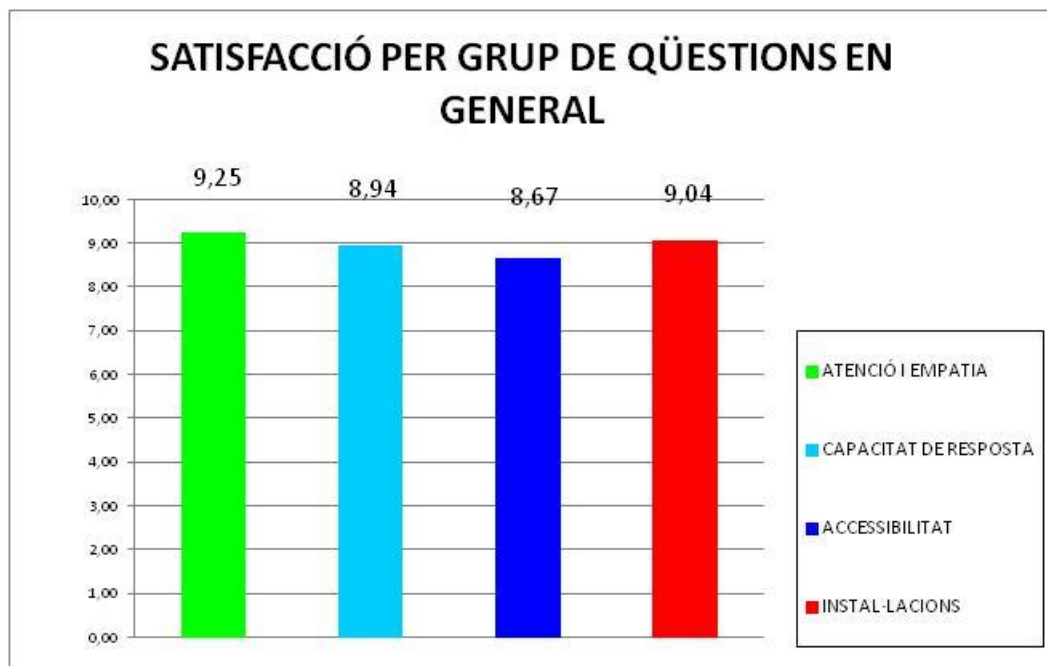
De les que han respost per qüestions individuals, majoritàriament han considerat com més important ser tractades amb amabilitat i bon tracte.

De les persones que han contestat per grups de qüestions, el 76% considera els 4 grups de qüestions igualment importants, a diferència dels anys anteriors, on es considerava més important el primer grup, referit a atenció i empatia.

## 2.2. Informació recollida en relació amb la satisfacció

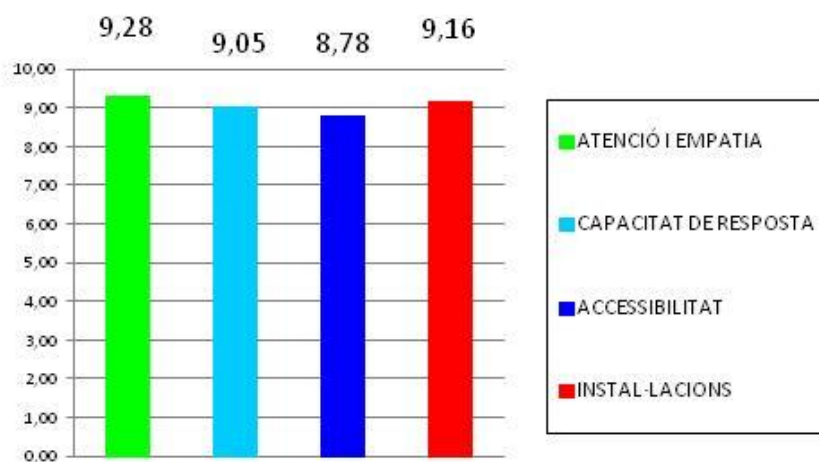
### Satisfacció per grup de qüestions

En relació amb la satisfacció percebuda quant als grups de qüestions 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.

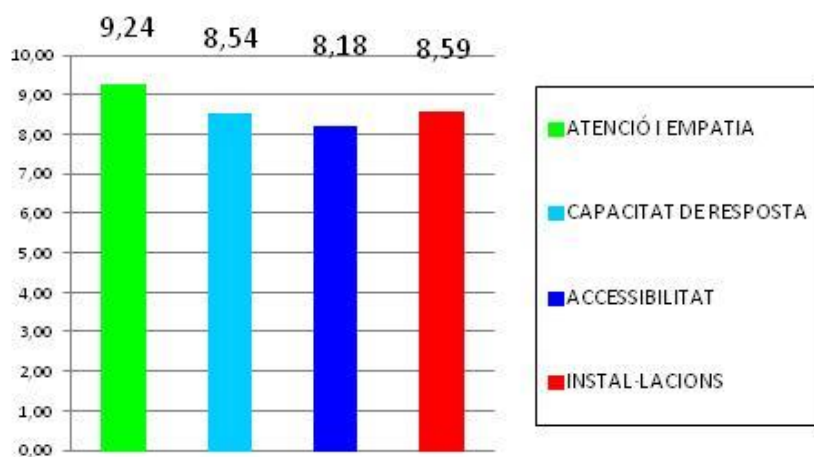


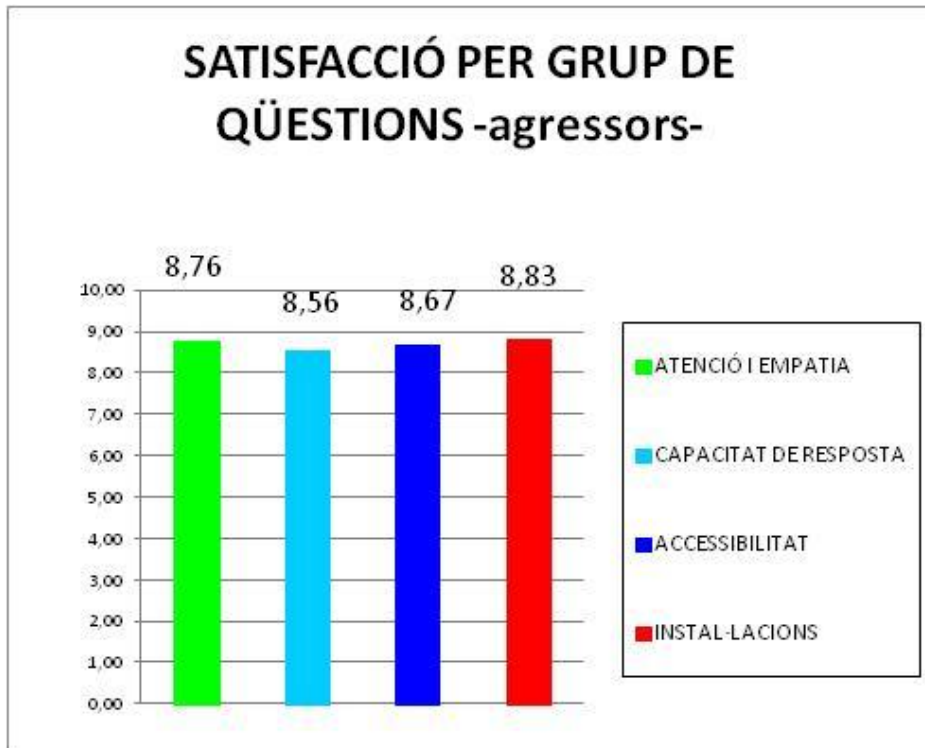
Respecte de la satisfacció per programes, igual que en la valoració general del servei, els quatre grups de qüestions han estat molt ben valorats, amb una puntuació d'excel·lent en tots. Si comparem globalment els tres programes, el de Dones és el més ben valorat. Quant a la valoració dels blocs, el més ben valorat als tres programes és el d'atenció i empatia.

### SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -Víctimes-



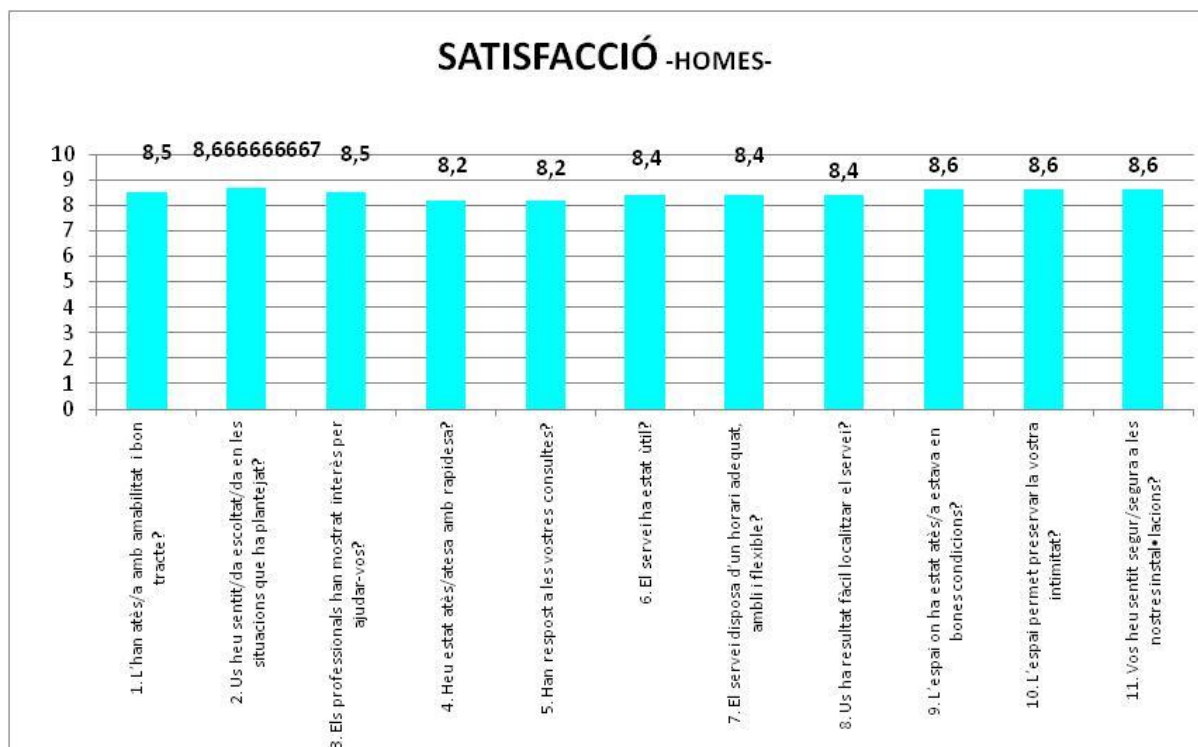
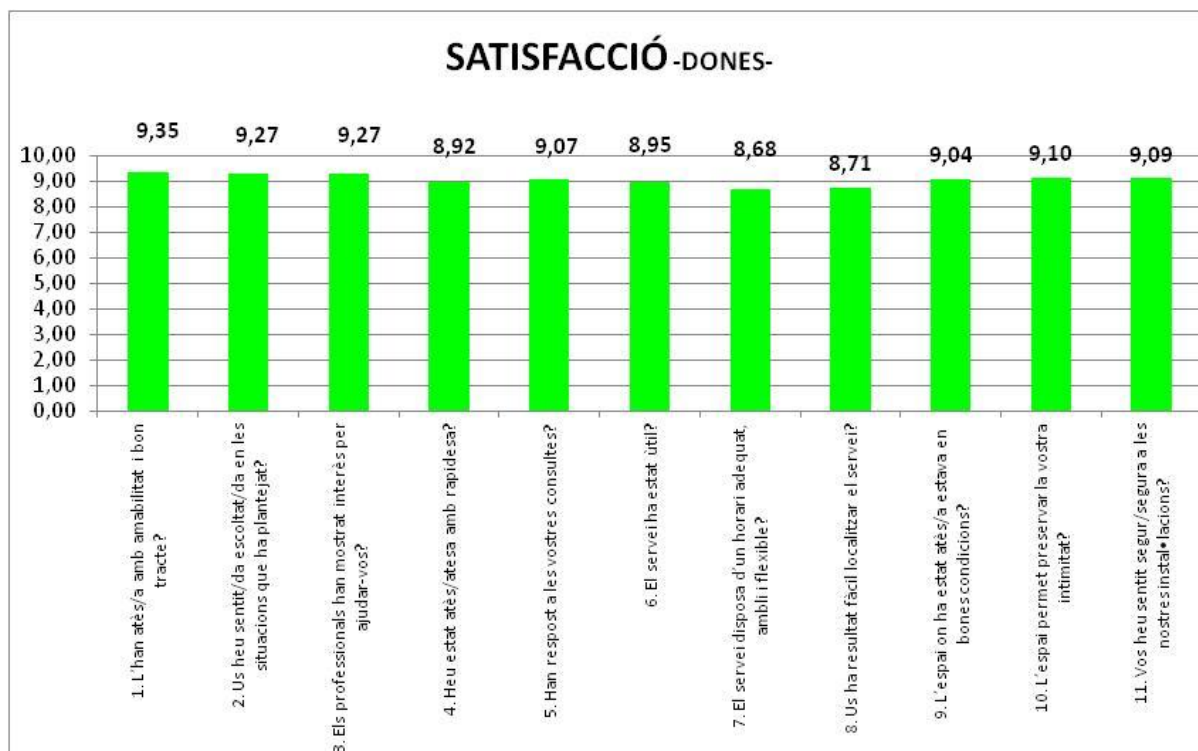
### SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -Fills i filles





### Satisfacció per gènere

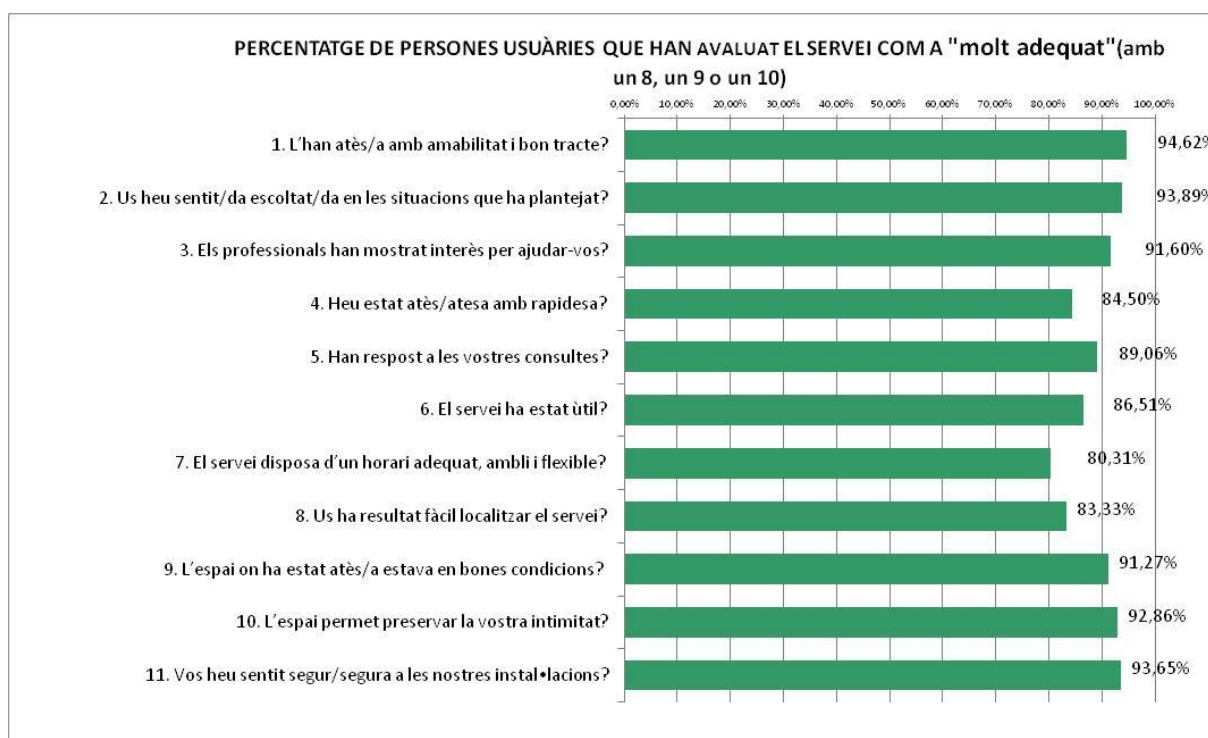
Respecte de la satisfacció per gènere, la satisfacció global de les dones i els homes és molt similar, amb un 9,18 de les dones i un 8,86 dels homes.



## 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.

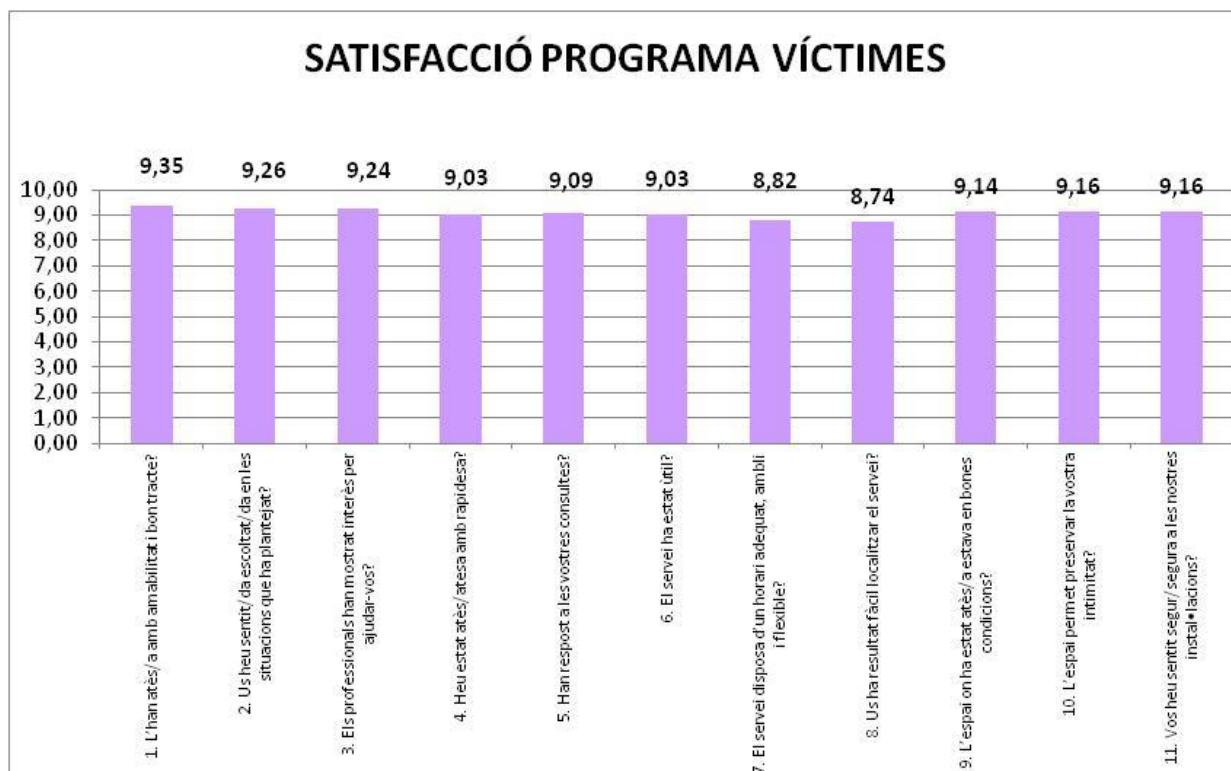
Respecte del nombre de persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat, els resultats són excel·lents. A tots els ítems, entre un 80,31% i un 94,62% de les persones enquestades han fet una valoració d'un 8, un 9 o un 10.



## Satisfacció per programa

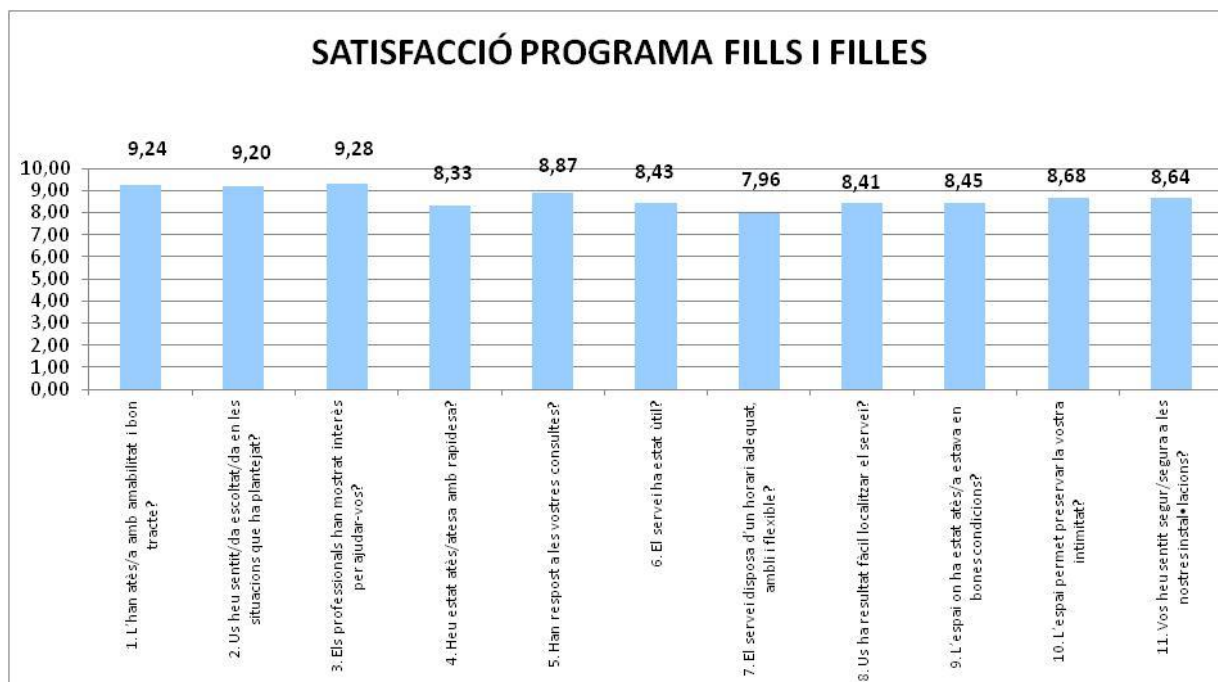
### 1. Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere

Quant a la satisfacció del Programa de víctimes per ítems, aquests tenen unes puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 9,35 i el 8,71.



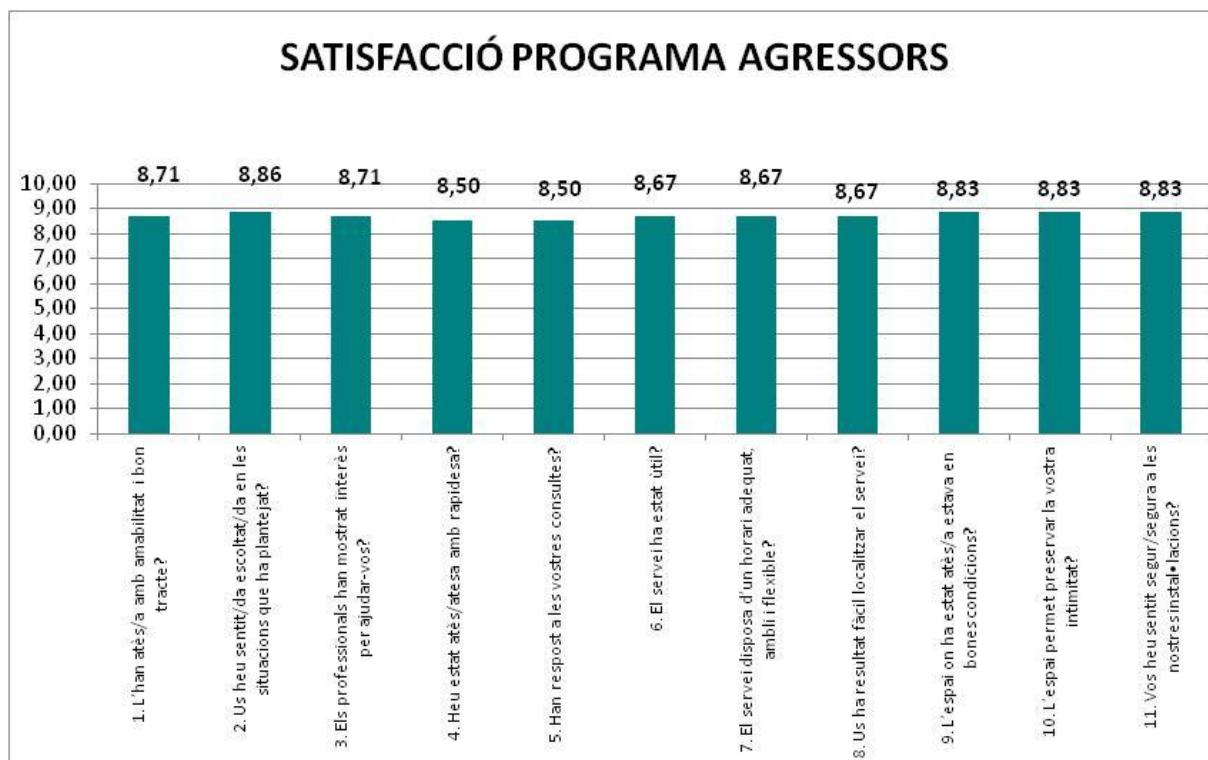
## 2. Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere (mentories)

Al Programa de fills i filles, com també al Programa de víctimes, tots els ítems han estat molt ben puntuats, entre el 9,35 i el 8,74.



### 3. Programa d'atenció a persones agressores

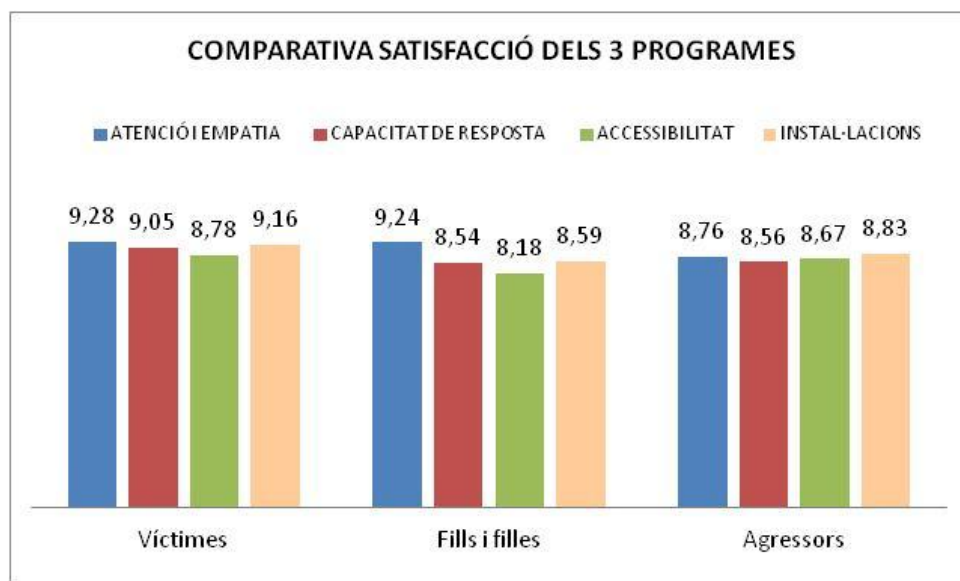
Aquest programa també té unes puntuacions molt altes, que oscil·len entre un 8,86 i un 8,50.



### Comparativa dels tres serveis



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



### 2.3. Relació entre les respostes d'importància i satisfacció (annex 2)

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

Les persones que han contestat ho han fet majoritàriament per grups de qüestions i han considerat tots els grups com igualment importants. 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 1). Aquest resultat coincideix amb les respostes de satisfacció, que han puntuat aquest bloc com el més ben valorat.

## 3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

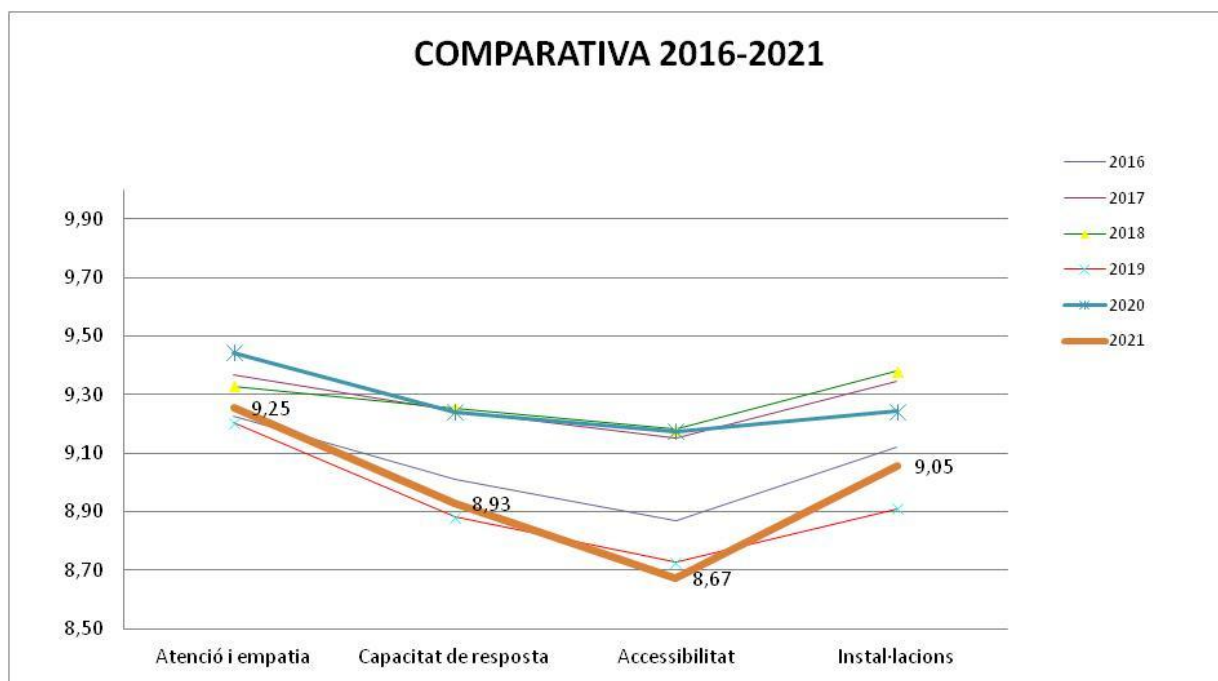
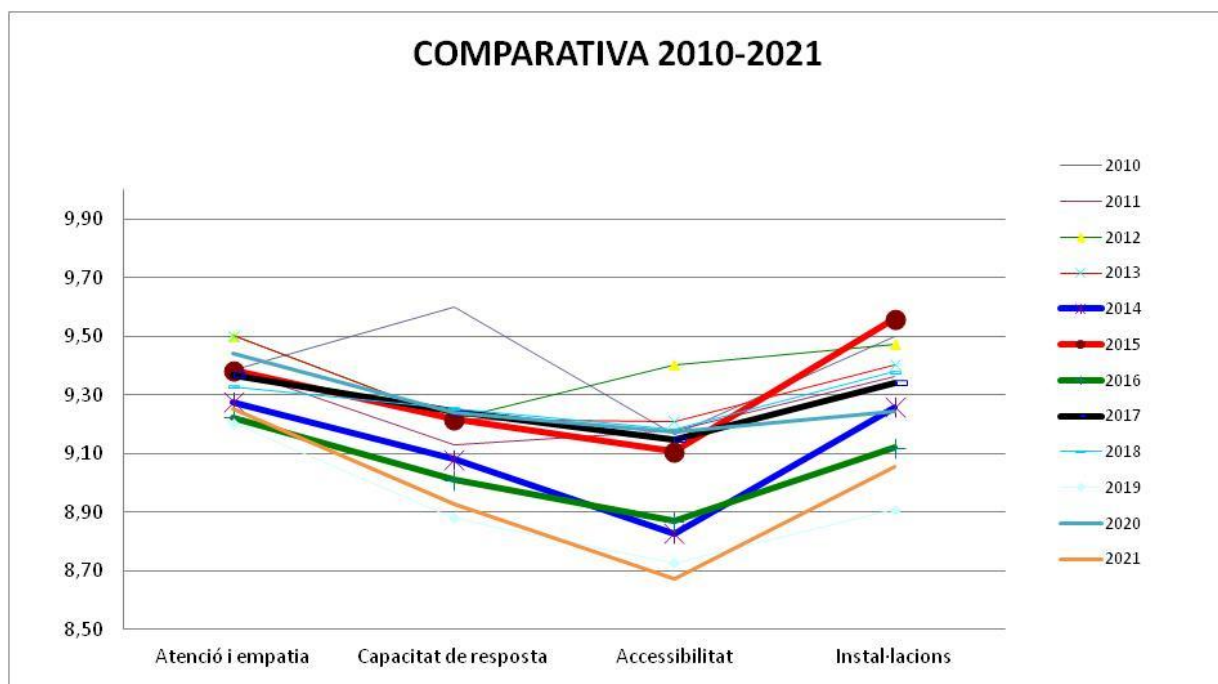
La mitjana de la valoració global del servei és de 9,14 punts; és a dir, com els anys anteriors, el nivell de satisfacció es troba molt a prop de l'excel·lència.

## 4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

L'enquesta ha estat valorada amb un 9,09.

## 5. COMPARATIVA 2010-2021

Les dades es troben dins els marges dels anys anteriors.



## 6. OBSERVACIONS

104 persones han contestat l'apartat d'observacions (annex 3), i la gran majoria de valoracions són positives. En resum:

- 72 observacions son felicitacions o agraïments al servei.
- 13 observacions fan referència a que no poden valorar per haver fet una sola entrevista al no ser perfil del servei i haver estat derivats a altres serveis més adients o per no haver pogut acabar el procés per temes de feina o perquè els seus fills no varen voler participar al Programa de Fills i filles.

Altres observacions:

- Quatre persones sol·liciten que hi hagi més professionals perquè se puguin donar les cites amb major freqüència, fan referència a que el servei està saturat.
- En tres ocasions fan referència a la dificultat de poder assistir al servei per temes d'horari, demanen més flexibilitat.
- Hi ha una queixa referida a que no varen assistir a un judici, i no entén perquè varen tancar l'expedient si encara hi ha judicis pendents.
- Quatre persones no recorden haver vingut al servei.
- En quatre ocasions, no volen contestar a les preguntes perquè la cridada se va fer d'un número ocult.
- Tres persones diuen que volen tornar al servei i que possiblement tornaran a demanar cita.

## 7. CONCLUSIONS GENERALS

Respecte del nombre d'enquestes realitzades, enguany s'ha continuat amb la tendència ascendent del darrer any. S'ha passat de les 70 enquestes de l'any 2019 i les 103 del 2020 a les 150 el 2021.

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 9,14 punts sobre 10.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2010-2021, totes les qüestions estan valorades per damunt del 8,67. A pesar d'això s'observa una petita baixada d'unes dècimes en la valoració de tots els ítems respecte l'any anterior, que atribuïm al increment de la pressió assistencial del servei relacionat amb la pandèmia del COVID 19.

Cal destacar que a partir de dia 1 de maig del 2022, amb el començament del nou projecte del SAIVM, s'ha incrementat el nombre de professionals del servei per poder donar sortida a l'atenció a les altres violències masclistes que se contemplen en la Llei d'Igualtat d'Homes i Dones de les Illes Balears del 2016, i per poder donar una millor atenció al increment d'usuaris del servei dels darrers anys,

Des de l'any 2014, en què es va iniciar el procés d'elaboració d'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, s'ha treballat per a mantenir el que ja s'ha aconseguit i, a la vegada, per a millorar aquesta feina conjunta i coordinada, destinada a donar una resposta integral a la violència de gènere, que a partir d'aquest 2022, s'amplia per donar resposta a les diferents violències masclistes.

## 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										
<b>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.</b>												
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>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.</b>												
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
<b>C. ACCESSIBILITAT: facilitat que se dona a la persona usuària per a utilitzar els serveis en el moment que ho desitja.</b>												
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
<b>D. INSTAL·LACIONS: els espais en els que se dona l'atenció son confortables, segurs i preserven la intimitat.</b>												
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. *Contenta con acompañamientos*
2. *Buen trato profesional*
3. *La atención, el trato*
4. *Intimidad*
5. *La forma de acogerla*
6. *importancia que le dan al*
7. *Que se le facilitó mucha información sobre el funcionamiento del país. Se sintió muy acogida.*
8. *Atención y escucha, la realización de los asuntos.*
9. *Servicio de psicología no debería abordar tan directamente que la persona agresora "es mala" si la víctima no lo siente así (eso provoca rechazo hacia el servicio)*
10. *Sentirse escuchada*
11. *Escucha y apoyo, rapidez.*
12. *Rapidez, escucha con amabilidad*
13. *A, B, C, D*
14. *A, B, C, D*
15. *A, B, C, D*
16. *A, B, C, D*
17. *A, C, B, D*
18. *A, B, C, D*
19. *A, B, C, D*
20. *A, B, C, D*
21. *B, A, C, D*
22. *A, B, C, D*
23. *La escucha, la amabilidad*
24. *Atención, le facilitaron mucho el acceso a otras cosas.*
25. *Flexibilidad de horarios*
26. *Información*
27. *Utilidad del servicio*
28. *La atención, el trato*
29. *A, B, C, D*
30. *A, B, C, D*
31. *A, B, C, D*
32. *A, B, C, D*
33. *A, B, C, D*
34. *A, B, C, D*
35. *A, B, C, D*
36. *A, B, C, D*
37. *A, B, C, D*
38. *A, B, C, D*

- 39. A, B, C, D
- 40. A, B, C, D
- 41. A, B, C, D
- 42. A, B, C, D
- 43. A, B, C, D
- 44. A, B, C, D
- 45. B, A, C, D
- 46. A, B, C, D
- 47. A, B, C, D
- 48. A, B, C, D
- 49. B, A, C, D
- 50. A, D, B, C
- 51. A, B, C, D
- 52. A, B, C, D
- 53. A, B, C, D
- 54. A, B, C, D
- 55. A, B, C, D
- 56. A, B, C, D
- 57. A, B, C, D
- 58. A, B, C, D
- 59. A, B, C, D
- 60. A, B, C, D
- 61. A, B, C, D
- 62. A, B, C, D
- 63. A, B, C, D
- 64. A, B, C, D
- 65. A, B, C, D
- 66. A, B, C, D
- 67. A, B, C, D
- 68. A, B, C, D
- 69. A, B, C, D
- 70. A, B, C, D
- 71. A, B, C, D
- 72. A, B, C, D
- 73. A, B, C, D
- 74. A, B, C, D
- 75. A, B, C, D
- 76. A, B, C, D
- 77. A, B, C, D
- 78. A, B, C, D,
- 79. A, B, C, D
- 80. A, B, C, D
- 81. A, B, C, D

- 82. A, B, C, D
- 83. A, B, C, D
- 84. A, B, C, D
- 85. A, B, C, D
- 86. A, B, C, D
- 87. A, B, C, D
- 88. A, B, C, D
- 89. A, B, C, D
- 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. A, B, C, D



### **ANNEX 3. OBSERVACIONS**

1. *No recuerda haber venido al servicio*
2. *Horario poco flexible, mejor de tarde*
3. *Muy satisfecha*
4. *Se sintió amparada*
5. *Derivación*
6. *Muy satisfecha*
7. *Indica continuar en la misma situación*
8. *Muy satisfecha.*
9. *Difícil localización*
10. *No recuerda haber venido al servicio*
11. *Se ha sentido muy acogido.*  
*Han sido muy profesionales*
12. *Bien*
13. *No recuerda haber venido al servicio*
14. *Todo bien*
15. *Sólo vino a una entrevista. No puede valorar estos aspectos.*
16. *No recuerda haber venido al servicio*
17. *. Le gustaría que haya continuación, psicológicamente.*  
*. Durante la pandemia no pudo recibir la atención psicológica que desearía (continuada)*
18. *. No vinieron a un juicio, dejaron a una menor sola en el momento de testificar.*  
*Considera que no se le dio apoyo.*  
*- No entiende que se haya cerrado el expediente porque el juicio continúa.*
19. *Agradecida con la trabajadora social que la atendió y le ayudó a salir de la situación y encontrar una vivienda.*
20. *No sabía que se había cerrado el expediente, ella aún está pendiente de una prestación (un servicio de atención psicológica)*
21. *. Se lo toman en serio.*  
*. Tal vez el servicio está un poco saturado.*
22. *No ha querido contestar porque se le ha llamado desde un número oculto.*
23. *Dice que necesita continuidad en los recursos de VG. No contesta a las preguntas*
24. *Cree que deberían ser más rápidos en los trámites.*
25. *Muy contenta, le han ayudado mucho*
26. *Muy agradecida con su trabajadora social*
27. *Todo muy bien*
28. *Muy contenta con la atención de María, su TS*
29. *Muy agradecida con el servicio*
30. *Todo bien, sólo una entrevista*
31. *Ha crecido mucho como persona a través del servicio.*  
*Le gustaría compartir su experiencia en una charla con otras mujeres.*  
*Sabe que puede volver.*

32. *Difícil horario para coger citas*
33. *El servicio no consiguió que su hijo se abriera más, aunque las profesionales tuvieran muy buena actitud*
34. *Como el hijo se negó a ser atendido, no han podido beneficiarse del Servicio de mentorías.*
35. *La psicóloga particular no le dio mucho apoyo.  
La profesional de Mentorías (Sabrina) le encantó*
36. *Tiempos de atención: que hubiera más profesionales para que pudiera ser atendida con mayor rapidez.*
37. *Ahora está en Ibiza, todo bien en el servicio*
38. *Sólo contesta que han hecho su trabajo, no valora las preguntas con nota*
39. *No valora la intervención, sólo explica lo que le decía la psicóloga, él no estaba de acuerdo con la psic.*
40. *Todo muy bien, aunque lo dejó porque no considera que sea perfil del servicio*
41. *Muy atentos los psicólogos*
42. *Solo fue a una entrevista*
43. *Necesitó pocas entrevistas, pero todo muy bien.*
44. *María, su TS, fue muy amable*
45. *Muy agradecida*
46. *No recuerda bien la experiencia, pero todo bien durante su proceso*
47. *Creo que está hablando de centro de acogida*
48. *No sabe de qué servicio le llamamos. Igualmente no va a volver a pedir cita por problemas con su ex.*
49. *Muy contenta*
50. *No quiere valorar, dice que todo correcto pero no quiere contestar a número oculto*
51. *Muy contento con su TS Blanca*
52. *Muy contenta*
53. *En edad, pone NS/NC y de 30 a 44 años a la vez. Sólo fue a una entrevista y no puede valorar los ítems. Todo fue bien.*
54. *Muy contenta con su TS Lucía*
55. *Quedó satisfecha con la atención*
56. *Muy contenta con Lucía, su TS*
57. *Muy contenta con el servicio en general*
58. *Dejó de acudir al servicio porque todo estaba tranquilo, pero satisfecha con el servicio y trato*
59. *Muy contenta*
60. *Muy agradecido*
61. *Todo bien*
62. *Lo ha usado poco, pero quedó satisfecha*
63. *Muy contenta con los/las profesionales que le atendieron. No contesta con el juzgado*
64. *Muy bien con Lucía, su TS*
65. *Todo muy bien*
66. *Se confunde al contestar con el servicio de atención psicológica*

67. *Todo bien*
68. *Todo bien, pero no recuerda haber acudido al servicio*
69. *Dice que todo bien, pero no valora los ítems. No sé si entiende a qué servicio me refiero*
70. *Muy agradecida por todo. Sigue en atención psicológica*
71. *Muy agradecida por todo.*
72. *Muy agradecida*
73. *En edad, pone NS/NC y de 18 a 29 años a la vez. Dice que todo bien, que no recuerda ningún incidente ni mala impresión.*
74. *Va a volver a pedir cita. Me ha contado situación de VG pero no ha contestado los ítems*
75. *Todo bien*
76. *Muy contenta con el servicio.*
77. *Está trabajando y no puede contestar los ítems, pero dice que todo fue bien.*
78. *Puede que vuelva a pedir cita.*
79. *Ase ha sentido muy ayudada.*
80. *Muy agradecida a todos los profesionales que le han atendido.*
81. *Muy contenta con Blanca, su TS.*
82. *Muy agradecida a todas. Ha conseguido salir de todo y tener trabajo y casa.*
83. *Bien, agradecida por la atención.*
84. *Muy agradecida a la persona que le acompañó al juzgado.*
85. *Está medicada y no puede hablar del tema de VG.  
No contesta a los ítems, pero dice que todo bien en el servicio.*
86. *Muy aradecida a su TS.*
87. *Le han tratado bien, pero cree que no era para ella.*
88. *No quiere contestar. Dice que todo falta. Preguntando dice que porque no le han dado ayuda económica.*
89. *Muy agradecida.*
90. *Su TS Blanca le ha ayudado muchísimo.*
91. *Le ha ayudado mucho su TS.*
92. *Todo bien, agradecida al servicio.*
93. *Muy contenta con el servicio.*
94. *No ha llegado a hacer las sesiones con su hijo, no puede evaluar todos los ítems.*
95. *Hay muchos ítems que no puede contestar, está derivada a otro recurso. Le han dado pautas a ella.*
96. *Muy agradecida.*
97. *Más citas individuales.  
Más rigurosos con las citas y los horarios. Por temas del trabajo suyo no podía faltar y se retrasaban las citas.*
98. *Ampliación de horario. No pudo completar el proceso por trabajo, sólo podía ir un día en horas determinadas.*
99. *Tuvo que dejarlo por el trabajo, pero muy agradecida y contenta con los profesionales.*

100. *La hija no llegó a asistir, no puede valorar el servicio.*
101. *Es posible que vuelva a pedir cita.*
102. *Le gustaría que estuvieses*
103. *Muy contenta con el personal pero citas demasiado espaciadas y demasiados cambios de personal. Falta personal para toda la demanda que hay.*
104. *Ha sido derivada a otro servicio más adecuado. No puede valorar los ítems.*