



Enquesta de satisfacció de persones que han sol·licitat el reconeixement del grau de discapacitat

REC num. 780

Data 1 d'abril de 2015

Bon dia/bona tarda,

El meu nom és XXX i us truquem en nom del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.

Amb la finalitat de millorar l'atenció que donem a la ciutadania, el Departament vol conèixer el vostre grau de satisfacció en relació amb la valoració del grau de discapacitat.

Recentment heu estat atès per professionals dels equips de valoració de la discapacitat.

Ens agradaria poder parlar amb el/la senyor/a XXXXX que va sol·licitar la valoració de grau de discapacitat o amb la persona que en té cura i va estar present a la valoració.

Disposeu de 5 minuts en aquests moments?

- **Resposta afirmativa:**
Moltes gràcies. (S'inicia el qüestionari.)
- **Resposta negativa:**
Moltes gràcies per haver-nos atès.

-
1. Recordeu com van contactar amb vós per establir dia i hora de la valoració?
- Per telèfon.
 - Per carta.
 - No ho recordo.

Resposta múltiple: es possible contactar per carta i posteriorment per telèfon.

2. Vàreu necessitar modificar la data i l'hora de la visita de valoració?
- Sí. (Si és afirmatiu passeu a la pregunta 2.1.)
 - No.
 - No ho sap / no contesta.

Resposta única.

- 2.1. Vàreu tenir dificultats per modificar la data?
- Sí.
 - No.
 - No ho sap / no contesta.

Resposta única.

3. Valoreu de l'1 al 5 el procés de citació considerant el 5 com a molt adequat i l'1 com a gens adequat:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Resposta única.

4. El dia de la valoració, com valoreu l'atenció rebuda per l'equip de recepció? Puntueu-la entre 1 i 5 considerant el 5 com a molt adequada i l'1 com gens adequada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Resposta única.

5. Quant temps vàreu esperar respecte a l'hora que teníeu programada?
- Menys de 10 minuts.
 - Entre 10 i 15 minuts.
 - Entre 15 i 30 minuts.
 - Entre 30 minuts i 45 minuts.
 - Més de 45 minuts.
 - No ho recordeu.

Resposta única.

6. El/la **metge/essa** que us va atendre: (Resposta múltiple, marqueu totes les que considereu oportunes.)
- Va ser la primera persona que us va valorar.
 - Es va presentar.
 - Us va explicar en què consistiria la valoració.
 - Va atendre les vostres peticions de més informació.
 - No us va donar cap explicació.

Resposta múltiple

7. La durada de la valoració amb el/la metge/essa va ser de:
- Menys de 10 minuts.
 - Entre 10 i 20 minuts.
 - Entre 20 i 30 minuts.
 - Més de 30 minuts.
 - No ho recordeu.

Resposta única

8. Puntueu l'atenció rebuda pel metge o per la metgessa que us va valorar. Puntueu-la entre 1 i 5, considerant el 5 com a molt adequada i l'1 com a gens adequada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Resposta única

9. El/la **psicòleg/psicòloga** que us va atendre: (Resposta múltiple, marqueu totes les que considereu.)
- Va ser la primera persona que us va valorar.
 - Es va presentar.
 - Us va explicar en què consistiria la valoració.
 - Va atendre les vostres peticions de més informació.
 - No us va donar cap explicació.

Resposta múltiple

10. La durada de la valoració amb el/la psicòleg/psicòloga va ser de:
- Menys de 20 minuts.
 - Entre 20 i 30 minuts.
 - Entre 30 minuts i 45 minuts.
 - Més de 45 minuts.
 - No ho recordeu.

Resposta única

11. Valoreu l'atenció rebuda pel psicòleg o per la psicòloga que us va valorar. Puntueu-la entre 1 i 5, considerant el 5 com a molt adequada i l'1 com a gens adequada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Resposta única

12. El/la **treballador/a social** que us va atendre (Resposta múltiple, marqueu totes les que considereu oportunes.)

- es va presentar
- us va explicar en què consistiria la valoració
- us va facilitar informació en relació amb recursos i serveis
- va atendre les vostres peticions de més informació
- no us va donar cap explicació

Resposta múltiple

13. La durada de la valoració amb el/la treballador/a social va ser de:

- Menys de 10 minuts.
- Entre 10 i 20 minuts.
- Entre 20 i 30 minuts.
- Més de 30 minuts.
- No ho recordeu.

Resposta única

14. Valoreu l'atenció rebuda pel treballador social o la treballadora social que us va valorar. Puntueu-la entre 1 i 5, considerant el 5 com a molt adequada i l'1 com a gens adequada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Resposta única

15. Recordeu quant temps va passar des de la data de la vostra sol·licitud i la data en què us van valorar?

- Menys d'1 mes i mig.
- Entre 1 mes i mig i 2 mesos.
- Entre 2 mesos i mig i 3 mesos.
- Entre 3 i 4 mesos.
- Entre 4 i 5 mesos.
- Entre 5 i 6 mesos.
- Més de 6 mesos.
- No ho sap / no respon.

Resposta única

16. Valoreu globalment tot el procés de valoració de l'1 al 5 –des de l'atenció rebuda quan es va contactar per concertar la visita fins a la visita de la valoració feta – considerant el 5 com a molt adequada i l'1 com a gens adequada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Resposta única

17. Heu rebut ja la resolució corresponent a la valoració realitzada?

- Sí.
- No.
- Ho desconec.

Resposta única

18. Teniu algun suggeriment que ens pugui ajudar a millorar? (Pregunta oberta.)

Resposta de text obert

Moltes gràcies per atendre'ns i ajudar-nos a millorar!