

Emaitzen aurkezpena

EMAKUMEAREN AURKAKO INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMENTZAKO GIZARTE- ARRETA ESPEZIALIZATUAREN ASETASUN ETA ITXAROPENEN EGUNERAKETA IKERKETA



A Planteamendu metodologikoa

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

B Ikerketaren emaitzak

B.0. Erabiltzaileen profilari eta zerbitzuarekiko asebetetzeari buruzko lehen hurbilketa

B.1. Berehalako harrerako zerbitzua

B.2. Balorazio-prozesua

B.3. Esku-hartzea

B.4. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema

B.5. Indarkeria Matxistan Espezializatutako Gizarte-Arreta Zerbitzuarekin izandako asebetetze orokorra

C Zerbitzu Karta

A. Planteamendu metodologikoa

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

› Helburu nagusia

Indarkeria matxistaren biktimetzako gizarte-arreta espezializatuaren emakume erabiltzaileen asebetetzea aztertzea eta haien itxaropenak eguneratzea.

› Helburu espezifikoak

- Indarkeria Matxistaren zerbitzuarekin duten harremanean sakontzea.
- Indarkeria Matxistaren zerbitzuarekin emakume erabiltzaileek duten asebetetzea neurtzea.
- Zerbitzuaren alderdi desberdinen asebetetze zehatzean sakontzea:
 - Berehalako harrera-zerbitzua eta telefono bidezko itzulpena eta interpretazioa.
 - Balorazioa jasotzeko modua eta aurreikusitako denbora.
 - Esku-hartze prozesua.
 - Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak aurkezteko sistema.
- Zerbitzu Kartan ezarritako konpromisoen betetze-maila egiaztatzea.



A. Planteamendu metodologikoa

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

Ikerketa mota



Kuantitatiboa

Erabilitako teknika



Aurrez aurre egindako elkarrizketak galdetegi egituratuaren bidez (CAPI)

Planteamendu metodologikoaren xehetasuna



Indarkeria matxistaren biktimenezako gizarte-arreta espezializatua erabili duten emakumeei aurrez aurre 80 elkarrizketa egin dira , $\pm 11,2$ %-ko lagin akatsa suposatzen du.

Elkarrizketak indarkeria matxistaren biktimenezako gizarte-arreta espezializatua erabili duten emakumeekin harreman zuzena duten langileek administratu dituzte.

Analisirako unibertsoa



Indarkeria matxistaren biktimenezako gizarte-arreta espezializatua erabili duten emakumeak

Landa lanaren data



2025eko ekaina eta uztaila bitartean

B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Erabiltzaileen profilari eta zerbitzuarekiko asebetetzeari buruzko lehen hurbilketa

B.1. Berehalako harrerako zerbitzua

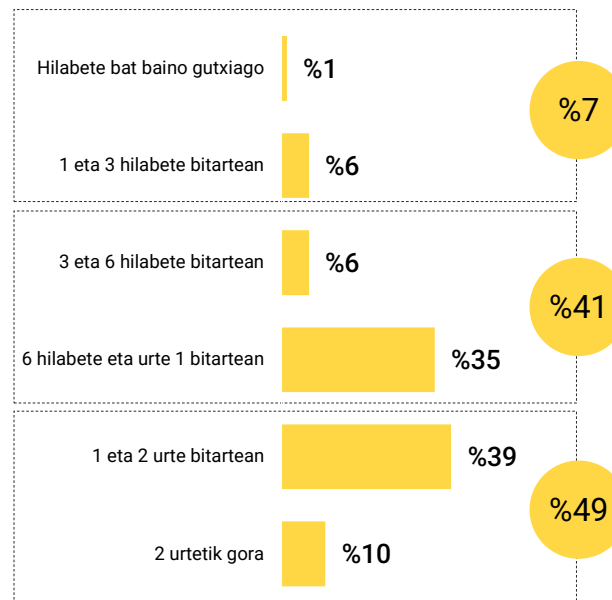
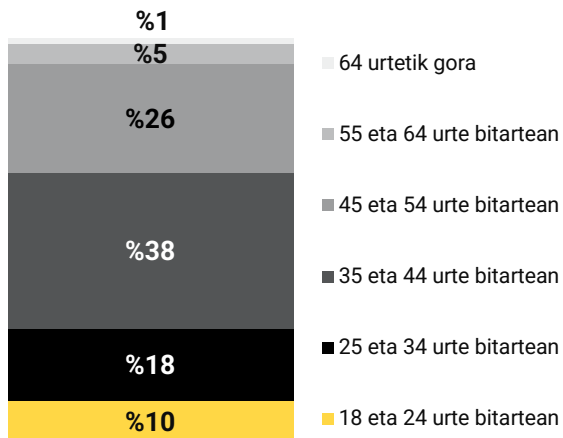
B.2. Balorazio-prozesua

B.3. Esku-hartzea

B.4. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema

B.5. Indarkeria matxistaren biktimentzako gizarte-arreta espezializatuarekiko asebetetze orokorra

Elkarrizketatutako pertsonen zerbitzuarekin duten harremana



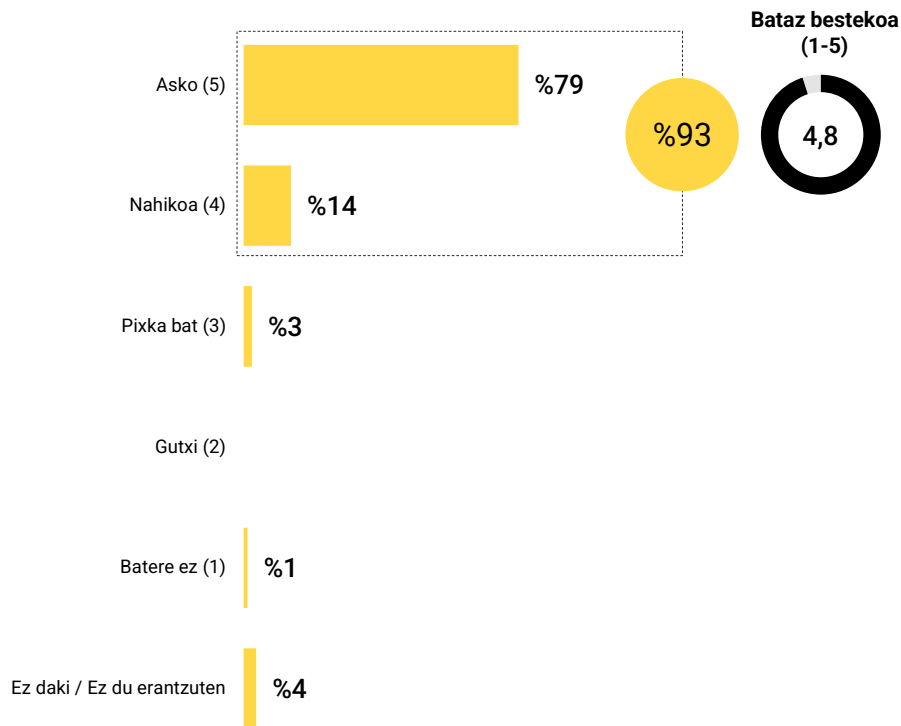
(D2) - Zenbat urte dituzu?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

(G01) - Zenbat denbora daramazu zerbitzu hau erabiltzen?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Indarkeria matxistaren zerbitzuaren arretarekiko hasierako asebetetzea



(G02) - Pozik al zaude zerbitzuan eman dizuten arretarekin?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Erabiltzaileen profilari eta zerbitzuarekiko asebetetzeari buruzko lehen hurbilketa

B.1. Berehalako harrerako zerbitzua

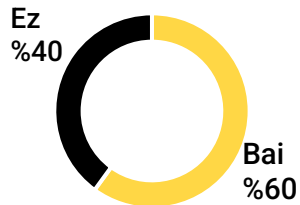
B.2. Balorazio-prozesua

B.3. Esku-hartzea

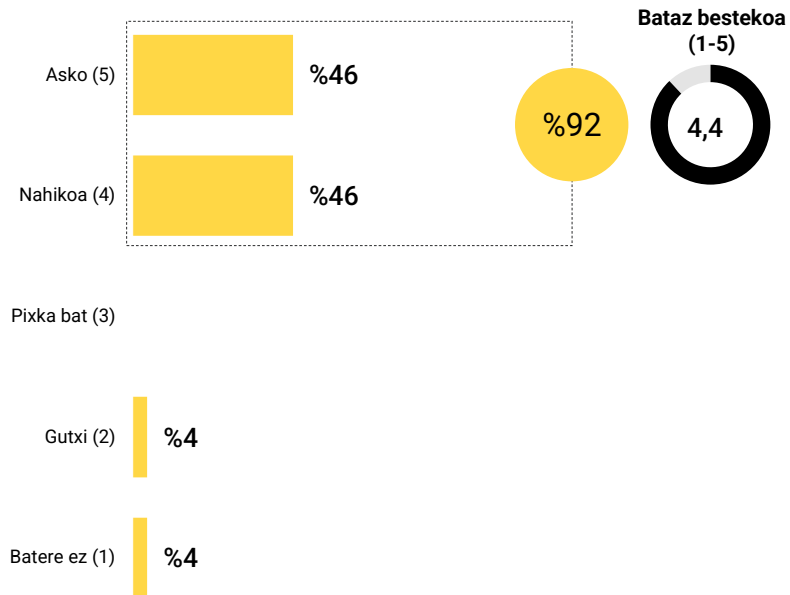
B.4. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema

B.5. Indarkeria matxistaren biktimentzako gizarte-arreta espezializatuarekiko asebetetze orokorra

Berehalako harrera-zerbitzuan emandako arretarekiko asebetetzea



Berehalako harrera-zerbitzua erabili duten emakumeak

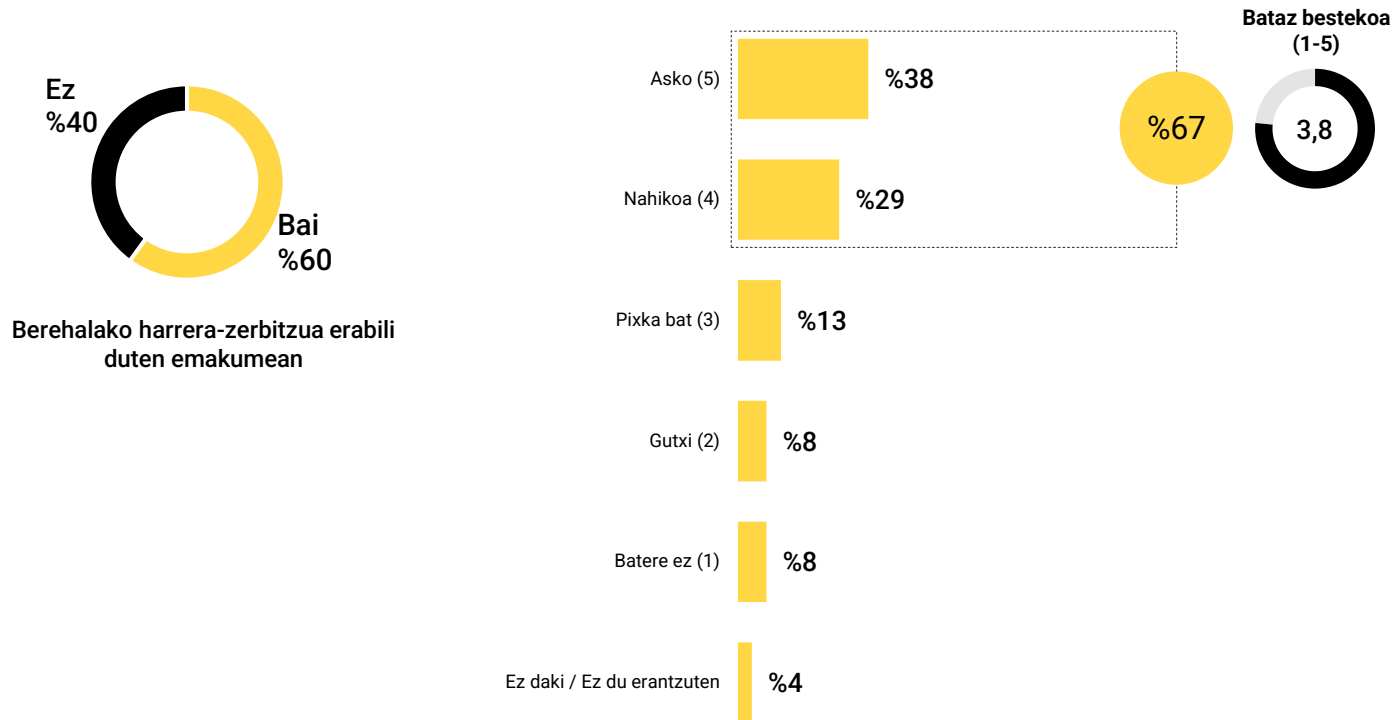


Ez daki / Ez du erantzuten

(G4) - Pozik al zaude berehalako harrera zerbitzuan eman dizuten arretarekin?

Oinarria: Berehalako harrera-zerbitzua erabili duten emakumeak

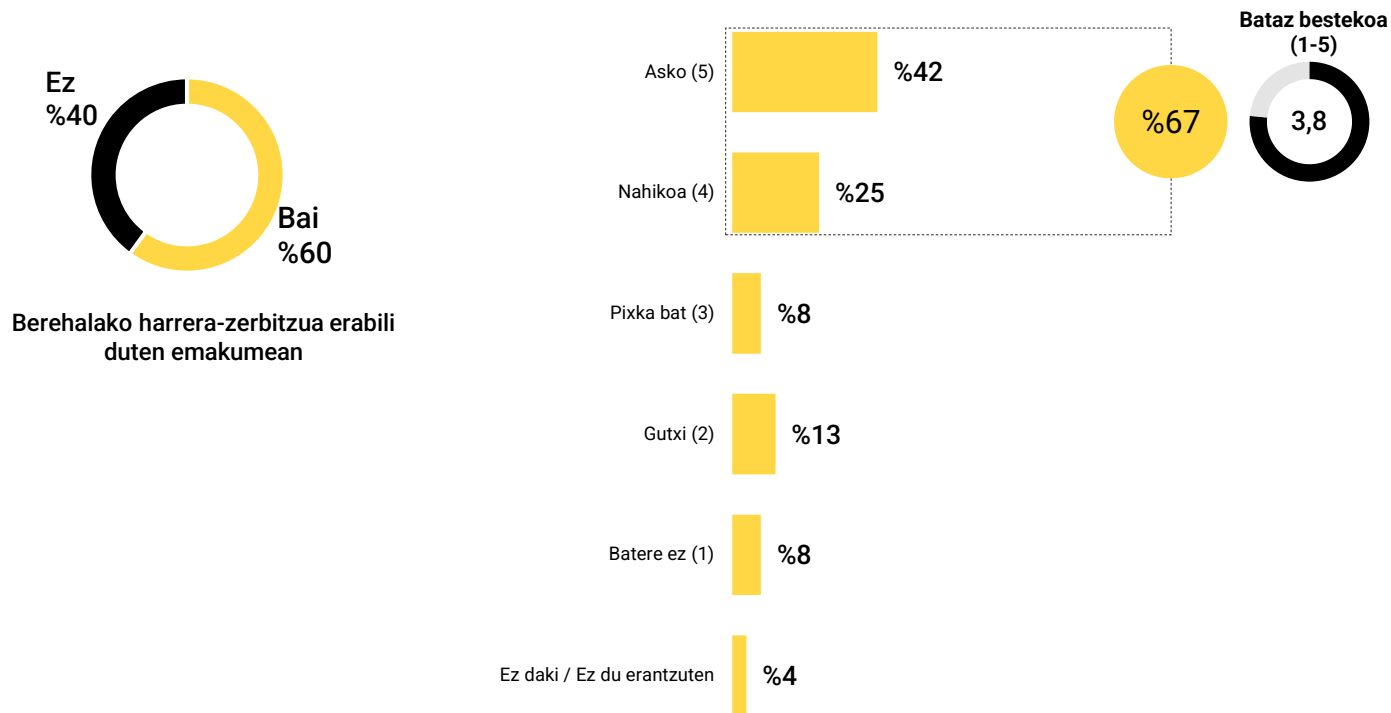
Berehalako harrera-zentroan eman duten informazioari buruzko balorazioa



(G7A) - Berehalako harrera-zentroan artatzen zaituztenean, hasierako balorazioan informazioa ematen dizute. Nahikoa da ematen dizuten informazio hori?

Oinarria: Berehalako harrera-zerbitzua erabili duten erabiltzaileak

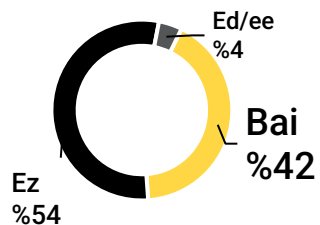
Berehalako harrera-zentroan emandako informazioaren argitasunaren balorazioa



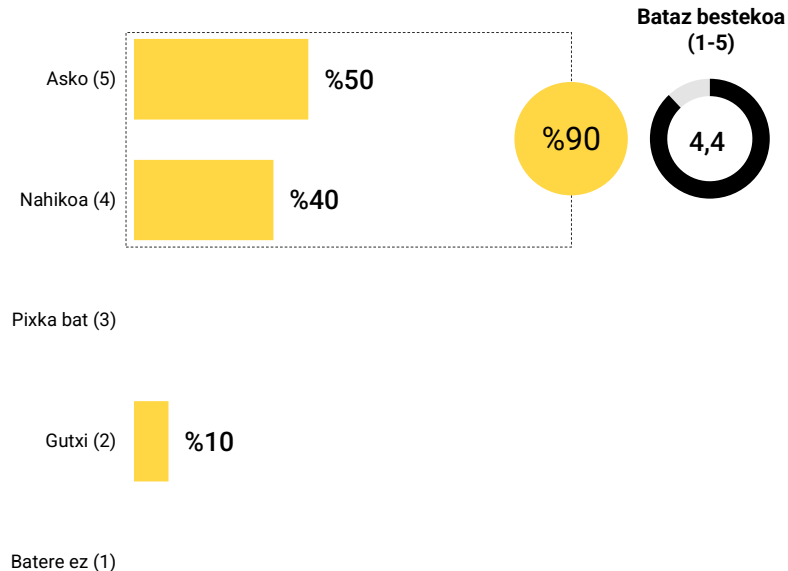
(G7B) - Berehalako harrera-zentroan artatzen zaituztenean, hasierako balorazioan informazioa ematen dizute. Ematen dizuten informazio hori argia da?

Oinarria: Berehalako harrera-zerbitzua erabili duten emakumeak

Itzulpen zerbitzuarekiko asebetetzea



Berehalako harrera-zerbitzuko itzulpen zerbitzua erabili duten emakumeak



Ez daki / Ez du erantzuten

(G6) - Zure hizkuntzara itzultzeko zerbitzuarekin asetuta zaude?

Oinarria: Berehalako harrera-zerbitzuko itzulpen-zerbitzua erabili duten emakumeak

B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Erabiltzaileen profilari eta zerbitzuarekiko asebetetzeari buruzko lehen hurbilketa

B.1. Berehalako harrerako zerbitzua

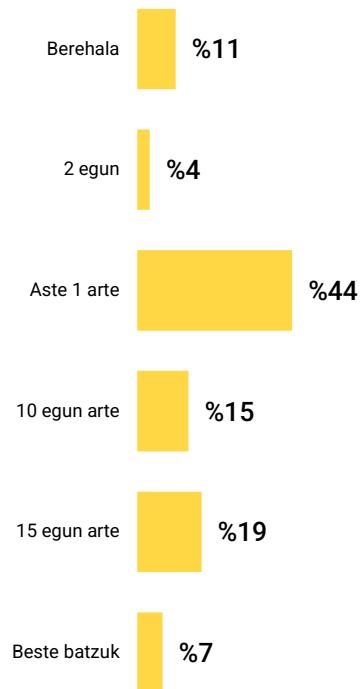
B.2. Balorazio-prozesua

B.3. Esku-hartzea

B.4. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema

B.5. Indarkeria matxistaren biktimentzako gizarte-arreta espezializatuarekiko asebetetze orokorra

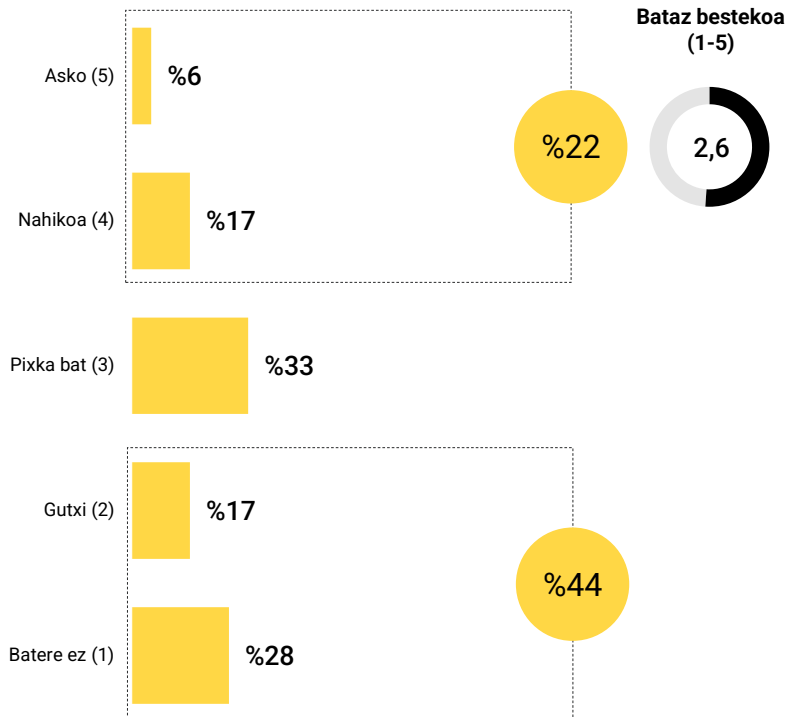
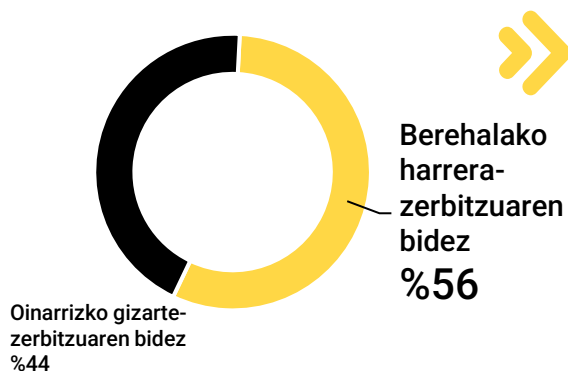
Hasierako baloraziorako itxaron beharreko denbora



(G8A) - Larrialdiko harrera jaso eta hasierako balorazioa jaso arte, zenbat denbora igaro beharko lukeela uste duzu?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

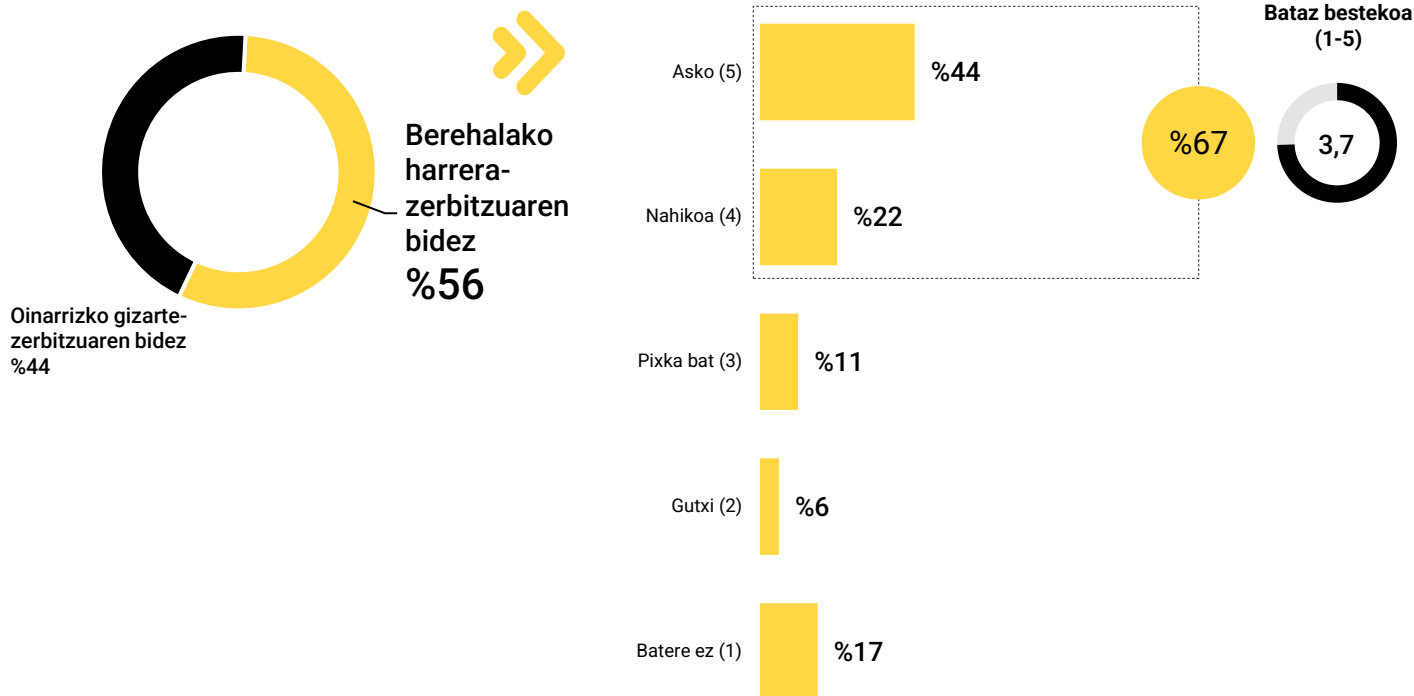
Zerbitzura lehen bisitatik balorazioa egin arteko epearen balorazioa



(G11) - Larrialdiko sarbidearen bidez zerbitzuan lehen aldiz artatzen zaituztenetik, balorazioa jasotzeko gehieneko epea 1 hilabete da. Itxaronaldi epe hori egokia iruditzen zaizu?

Oinarria: Berehalako harrera-zerbitzuaren bidez balorazioa jaso duten emakumeak

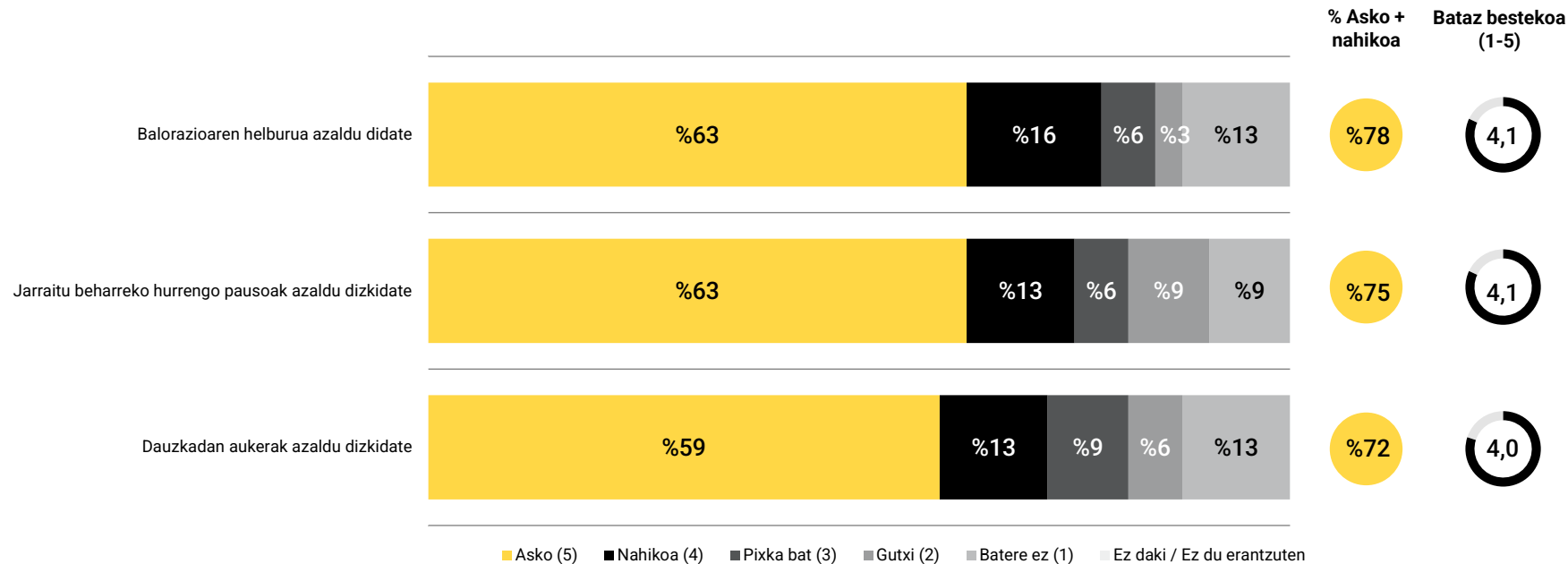
Balorazioan zehar eman duten informazioarekiko asebetetzea



(G12) – Balorazioan zehar eman dizuten informazioarekin asetuta zaude?

Oinarria: Berehalako harrera-zerbitzuaren bidez balorazioa jaso duten emakumeak

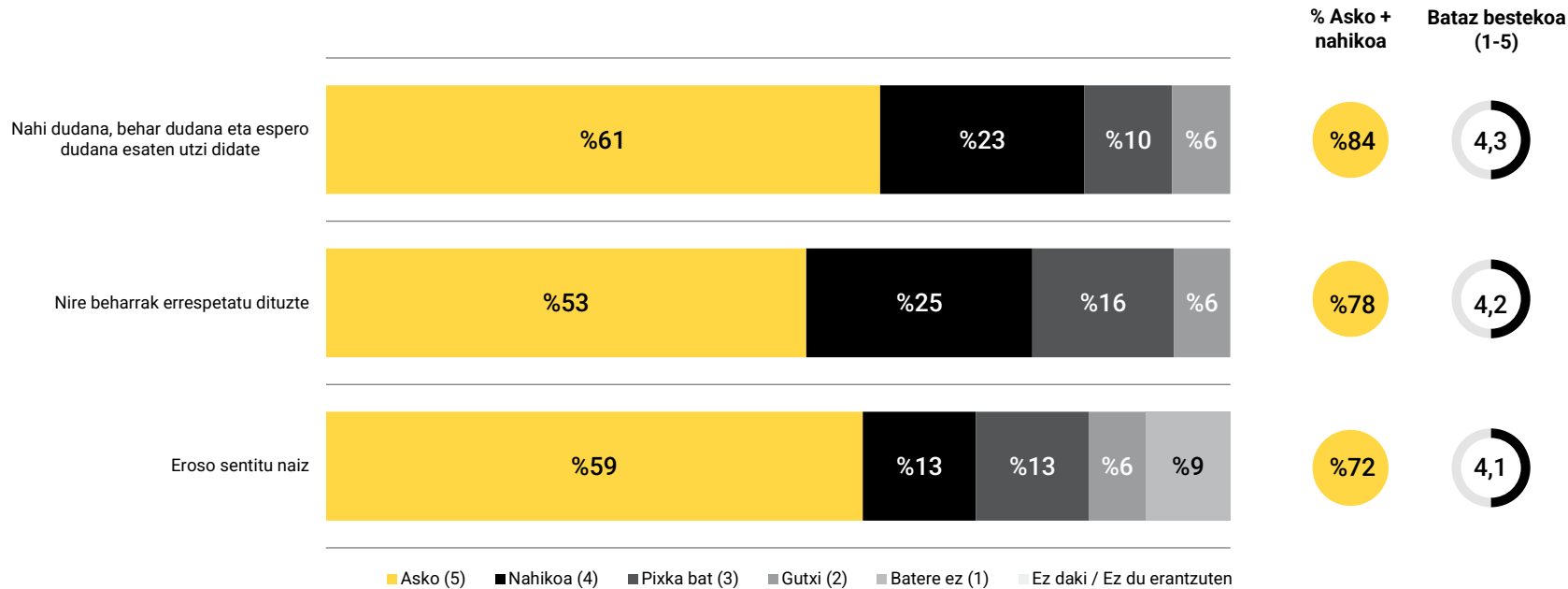
Zure kasuaren balorazioan eman duten informazioari buruzko balorazioa



(G10) - Balorazioan zehar eman dizuten informazioari dagokionez, zein neurritan zaude asetuta?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztien guztizkoa

Balorazioan zehar erabiltzaileen esperientziaren balorazioa



(G9) - Zerbitzutik egin dizuten balorazioari dagokionez, zein neurritan zaude asetuta...?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztien guztizkoa

B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Erabiltzaileen profilari eta zerbitzuarekiko asebetetzeari buruzko lehen hurbilketa

B.1. Berehalako harrerako zerbitzua

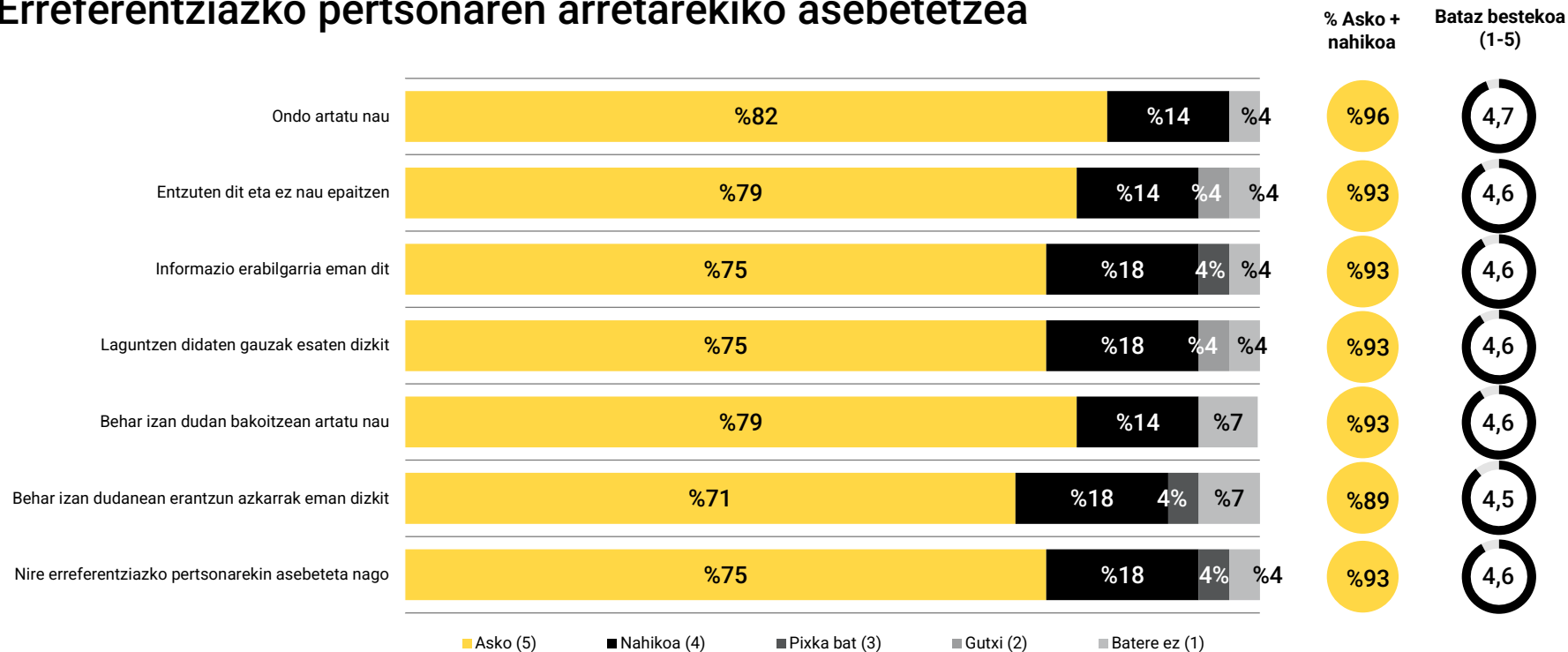
B.2. Balorazio-prozesua

B.3. Esku-hartzea

B.4. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema

B.5. Indarkeria matxistaren biktimentzako gizarte-arreta espezializatuarekiko asebetetze orokorra

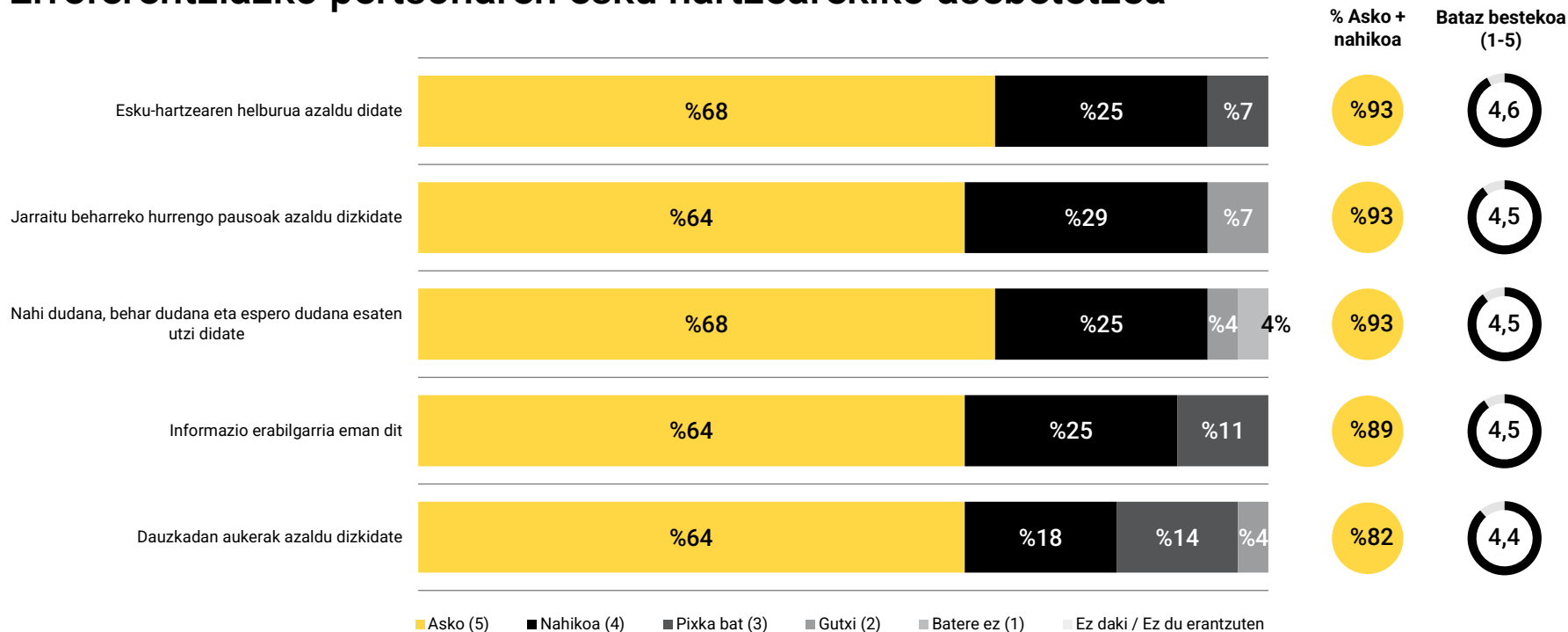
Erreferentziako pertsonaren arretarekiko asebetetzea



(G16) - Pozik zaude erreferentziako pertsona horrek ematen dizun arretarekin?

Oinarria: Erreferentziako pertsona bat duten emakumeak

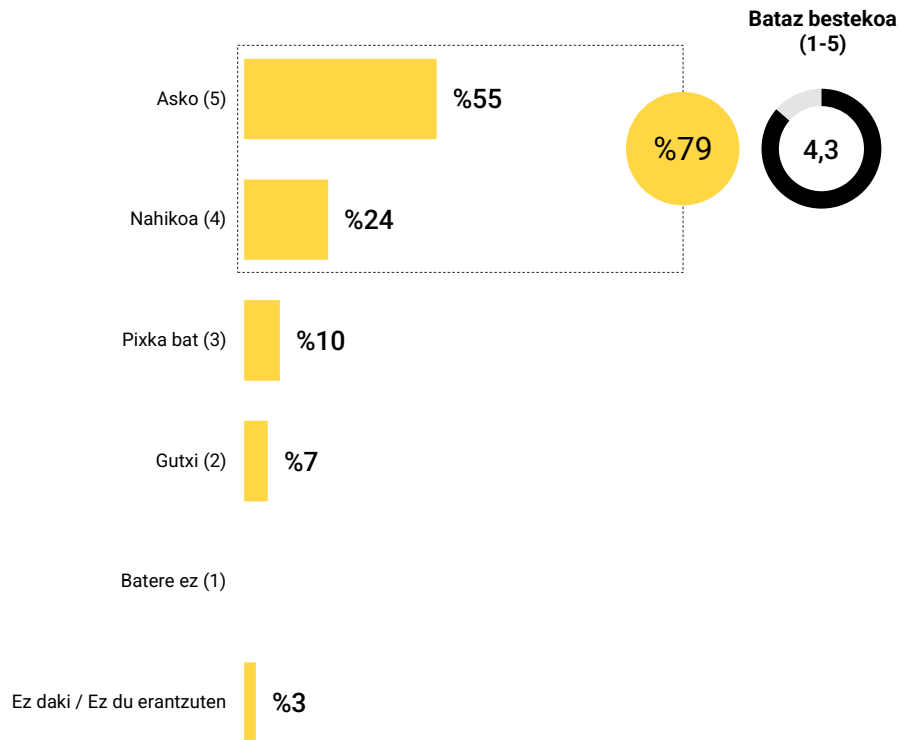
Erreferentziako pertsonaren esku hartzearekiko asebetetzea



(G17) - Esku-hartzearekin asetuta zaude?

Oinarria: Erreferentziako pertsona bat duten emakumeak

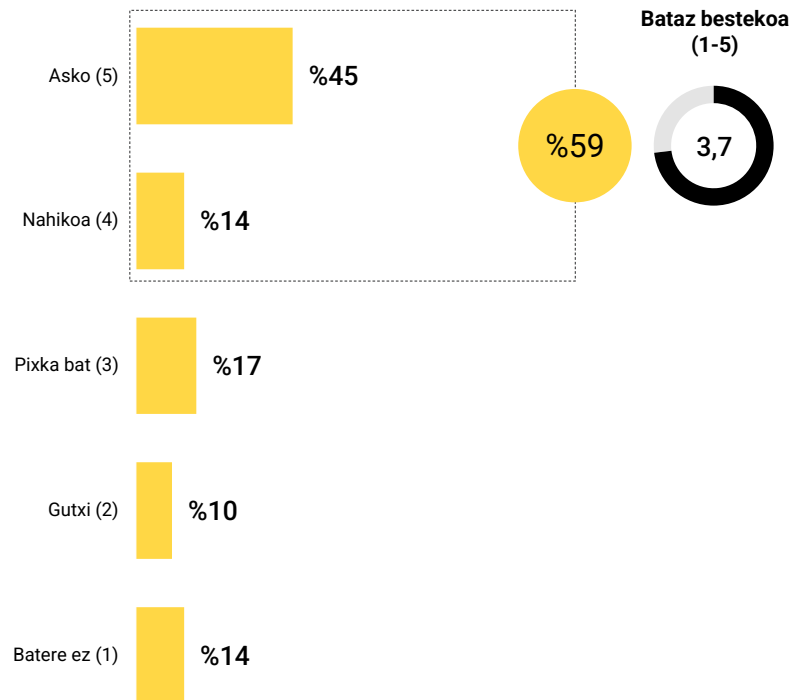
Beharren betepena



(G18) - Esku-hartzeak zure behar guztiak asetzeko balio izan duela uste duzu?

Oinarria: Erreferentziako pertsona bat duten emakumeak

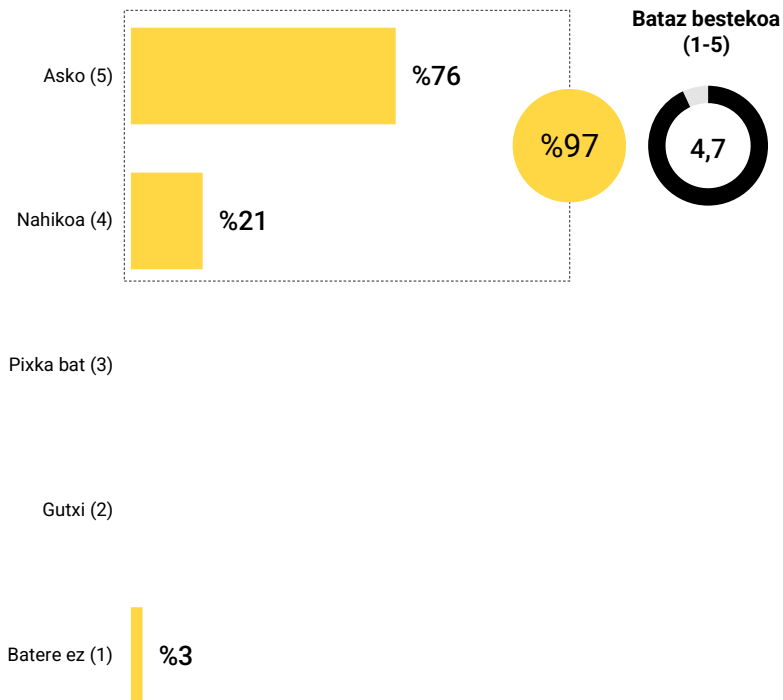
Balorazioaren eta esku-hartzearen arteko itxaron epearekiko asebetetzea



(G19) - Pozik al zaude igarotako denborarekin baloraziotik interbentzioraino?

Oinarria: Erreferentziako pertsona bat duten emakumeak

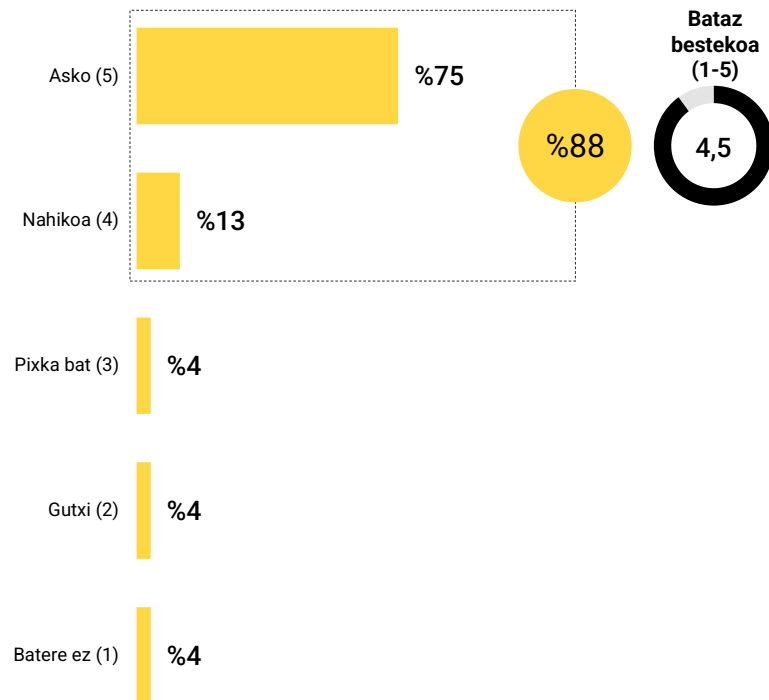
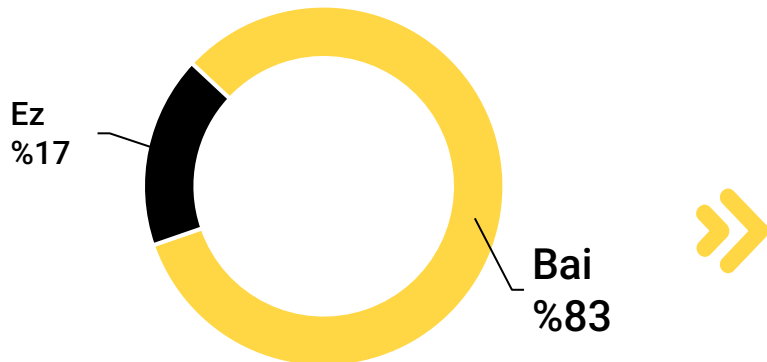
Konfidentzialtasun bermatzeko gela independenteetan emandako arretaren balorazioa



(G20) - Pozik al zaude konfidentzialtasuna bermatzen den bulego independenteetan arreta emateagatik?

Oinarria: Erreferentziako pertsona bat duten emakumeak

Jarraipen bilerak eta asebetetzea



OHARRA: Lagin oinarria txikia da. Datuak zuhurtzia handiz aztertu behar dira.

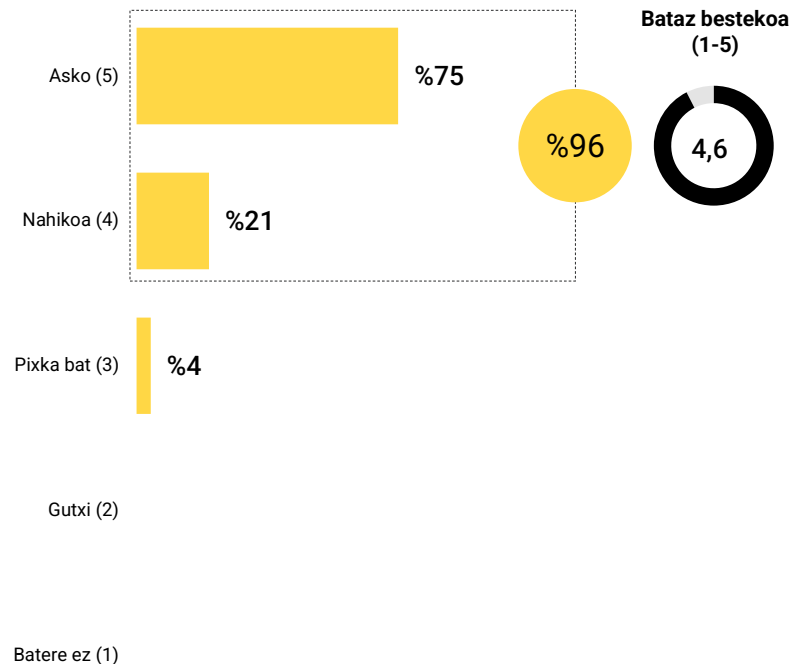
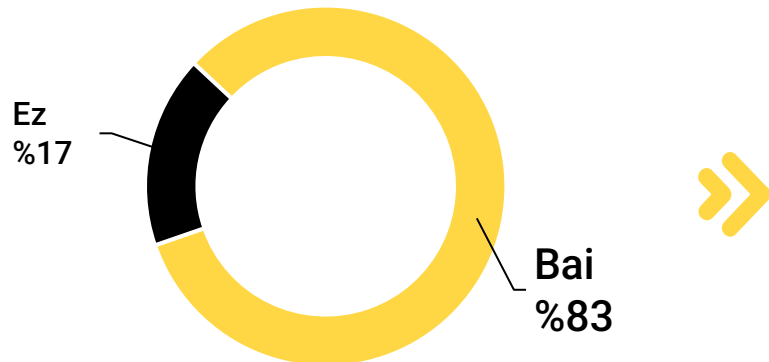
(G21) Parte hartu al duzu zure kasuaren egoeraren berri emateko jarraipen-bileretan?

Oinarria: Erreferentziako pertsona bat duten emakumeak

(G22) - Pozik zaude jarraipen-bilera horiekin?

Oinarria: Jarraipen-bileraren batean parte hartu duten emakumeak

Konpainia eskaerak eta asebetetzea



OHARRA: Lagin oinarria txikia da. Datuak zuhurtzia handiz aztertu behar dira.

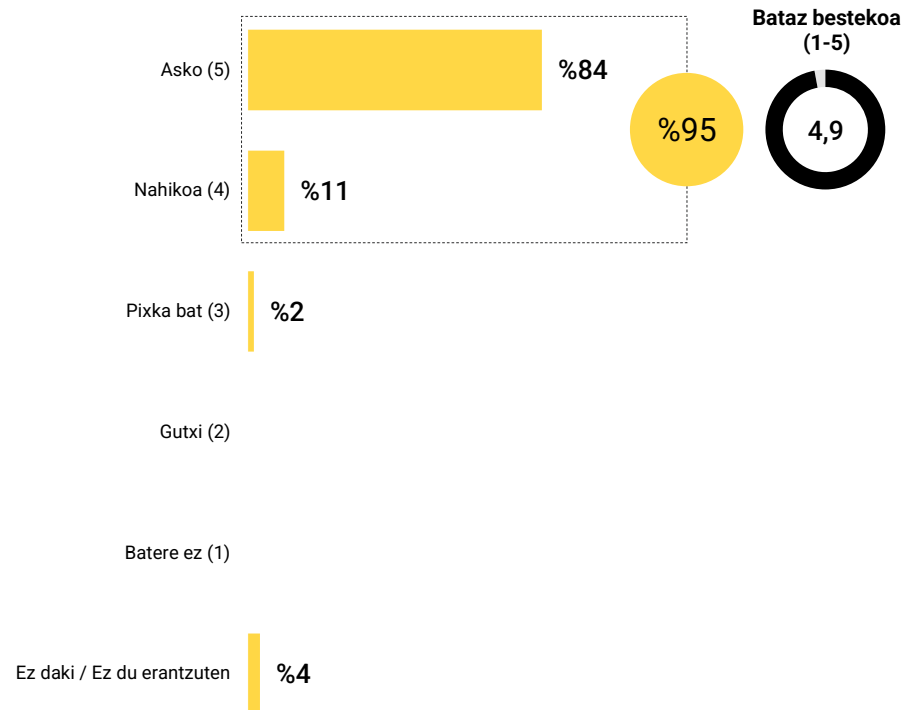
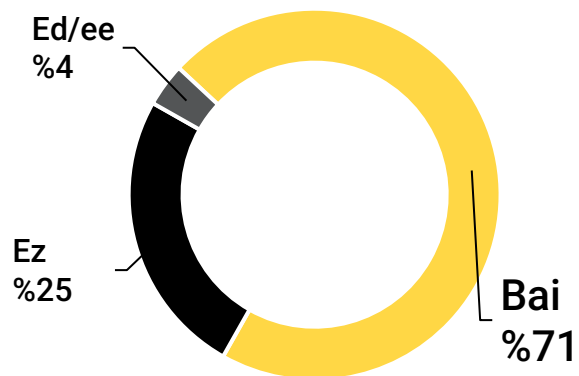
(G23) - Gai judzialak, administratiboak eta ekonomikoak izapidetzeko, inoiz eskatu al duzu laguntzarik?

Oinarria: Erreferentziatzeko pertsona bat duten emakumeak

(G23A) - Pozik zaude gai hauetan jasotako konpainiarekin?

Oinarria: Konpainia eskatu duten emakumeak

ESNATU programaren bidezko arreta psikologikoa



OHARRA: Lagin oinarria txikia da. Datuak zuhurtzia handiz aztertu behar dira.

(G24) - Inoiz behar izan al duzu ESNATU programa laguntza psikologikoa jasotzeko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

(G25) - Pozik al zaude ESNATU arreta psikologikoko programaren arretarekin?

Oinarria: Noizbait ESNATU programa behar izan duten emakumeak

B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Erabiltzaileen profilari eta zerbitzuarekiko asebetetzeari buruzko lehen hurbilketa

B.1. Berehalako harrerako zerbitzua

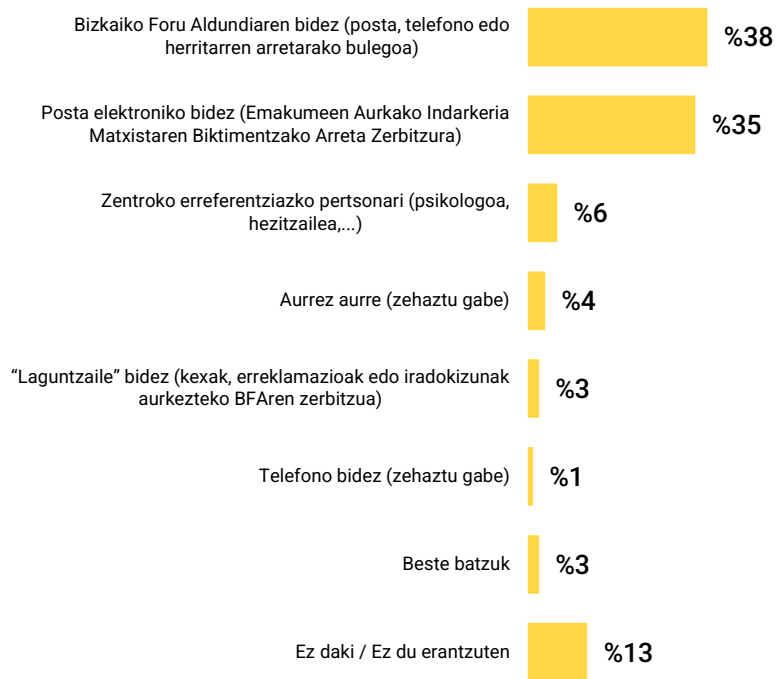
B.2. Balorazio-prozesua

B.3. Esku-hartzea

B.4. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema

B.5. Indarkeria matxistaren biktimentzako gizarte-arreta espezializatuarekiko asebetetze orokorra

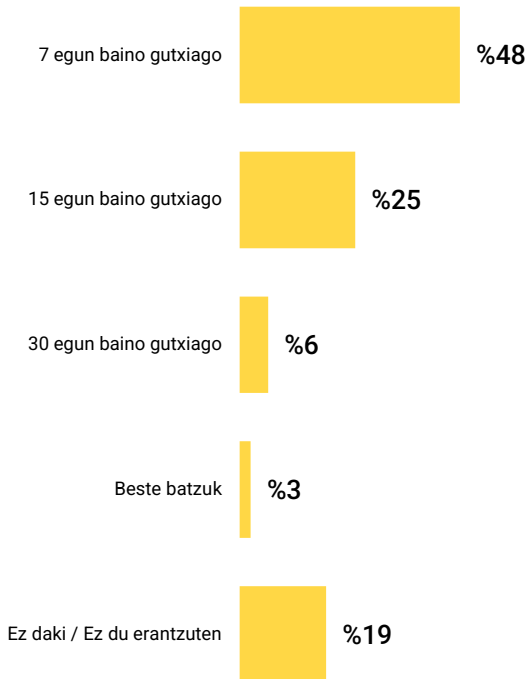
Kexak, erreklamazioak edo iradokizunak jakinarazteko kanalak



(G32) - Kexa bat jarri, zerbait erreklamatu edo iradokizun bat egin nahi baduzu Nola egitea nahiago zenuke?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Kexei, erreklamazioei edo iradokizunei erantzuteko epeak



(G33) - Eta zure ustez, zenbat denboran jaso beharko zenuke erantzun bat zure kexa, erreklamazio edo iradokizunari?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Erabiltzaileen profilari eta zerbitzuarekiko asebetetzeari buruzko lehen hurbilketa

B.1. Berehalako harrerako zerbitzua

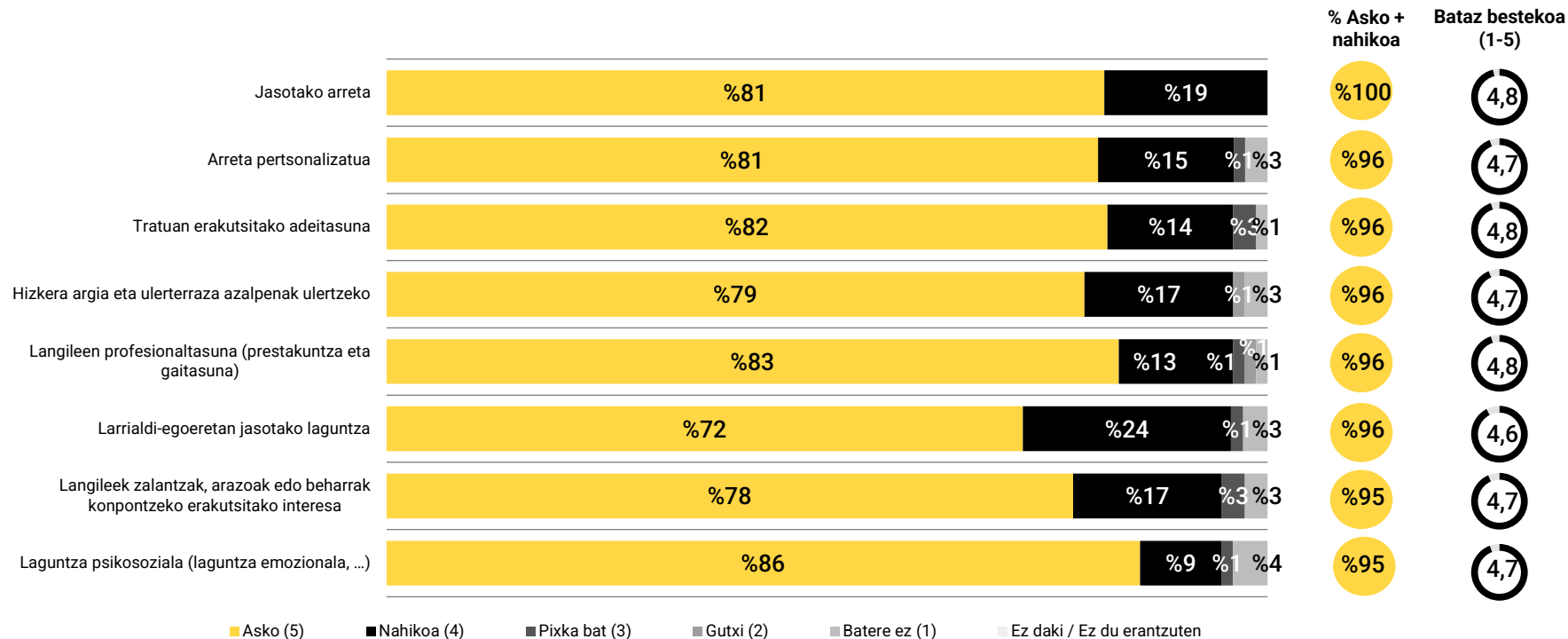
B.2. Balorazio-prozesua

B.3. Esku-hartzea

B.4. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema

B.5. Indarkeria matxistaren biktimentzako gizarte-arreta espezializatuarekiko asebetetze orokorra

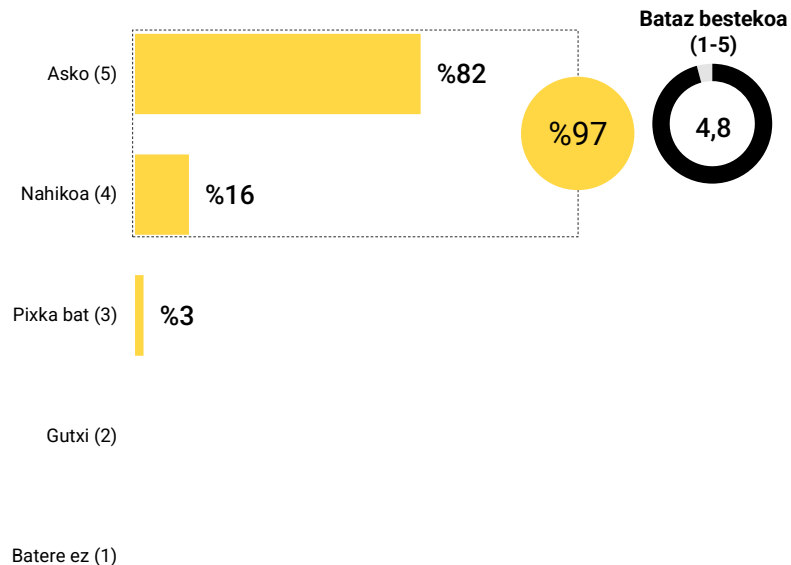
Indarkeria matxista gizarte-arreta espezializatuari buruzko alderdiekiko asebetetzea



(G34) - Pozik al zaude zerbitzuan zehar emandako arretarekin erlaziozaturako alderdi hauekin?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Indarkeria matxistaren gizarte-arreta espezializatuarekiko asebetetze orokorra



Ez daki / Ez du erantzuten

(G35) - Pozik al zaude, oro har, Bizkaiko Foru Aldundiaren emakumeen aurkako indarkeria matxistaren zerbitzu espezializatuak ematen duen arretarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Indarkeria matxistaren zerbitzua hobetzeko iradokizunak



(G36) Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren zerbitzu espezializatuari dagokionez, hobekuntza-iradokizunik bururutzen al zaizu?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztien guztizkoa

C. Zerbitzu Karta

Zerbitzu Karta

GURE KONPROMISOAK



- › Ondorengo orrialdeetan, Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimentzako gizarte-arreta espezializatua 2022-2023 zerbitzu kartan jasotako konpromisoen betetze mailan sakonduko dugu.
- › Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoratuko ditugu, eta konpromiso bakoitza dagokion arlo edo dimentsioarekin lotuko dugu; ondoren, asebetetze inkestaren emaitza eta konpromisoaren betetze maila ezagutuko ditugu.

Zerbitzu Karta

EMAKUMEAREN AURKAKO INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMENTZAKO GIZARTE-ARRETA ESPEZIALIZATUA

ZERBITZU KARTA 2022-2023

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetzea urtero argitaratzen da honako hauetan:

- www.bizkaia.eus/
- www.gardentasuna.bizkaia.eus/eu/hasiera

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kekek edo iradokizunak arreta-bulegoetan edo BFÄren kanalen bitartez auzatu ahal izango dira. Gehienez, 20 egun balioduneko epean erantzun zuzena eman behar da kekek eta 30 egun balioduneko epean iradokizunak.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Karta osoa biltzen duen dokumentuan.

ZERBITZU GUZTIAK

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei arreta pertsonalizatua eta atsegina ematea, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Erabiltzaileei laguntza psikosoziala ematea, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Erabiltzaileei laguntza ematea larrialdi-egoeretan, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Zerbitzuko langileek arreta profesionala, prestatua eta jantzia ematea erabiltzaileei, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Erabiltzaileei arreta argia ematea, erraz ulertzeko moduko azalpenak eta hizkera erabiliz, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Erabiltzaileei arazoak, zalantzak edo premiak konpontzeko prest azaltzen den arreta ematea, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, arreta pertsonalizatu eta atseginari dagokionez.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, laguntza psikosozialari dagokionez.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, larrialdi-egoerarako laguntzari dagokionez.

Erabiltzaileen arreta profesionalarekin duten gogobetetasuna baloratu, prestakuntzari eta gaitasunari dagokionez.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, azalpenen argitasunari eta erabilitako hizkeraren ulergarritasunari dagokionez.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, arazoak, zalantzak edo premiak konpontzeko prestasunari dagokionez.

Zerbitzu Karta

EMAKUMEAREN AURKAKO INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMENTZAKO GIZARTE-ARRETA ESPEZIALIZATUA

ZERBITZU KARTA 2022-2023

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetzea urtero argitaratzen da honako hauetan:

- www.bizkaia.eus/
- www.gardentasuna.bizkaia.eus/eu/hasiera

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kekek edo iradokizunak arreta-bulegoetan edo BFaren kanalen bitartez aukeztu ahal izango dira. Gehienez, 20 egun balioduneko epean erantzungo dira kekek eta 30 egun balioduneko epean iradokizunak.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Karta osoa bitzen duen dokumentuan.

ZERBITZU GUZTIAK

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei aparteko bulegoetan ematea arreta konfidentziasuna bermatzeko, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, konfidentziasuna bermatzeko aparteko bulegoetan arreta emateari dagokionez.

ARRETA LARRIALDI-EGOERETAN ETA EGOERA ARRUNTETAN

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei telefono bidezko itzulpen-zerbitzu bat ematea eguneko 24 orduetan larrialdiei eta premiazko kasuei erantzuteko, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, eguneko 24 orduetan larrialdietarako eta premiazko kasuetarako aritzen den telefono bidezko itzulpen-zerbitzuari dagokionez.

Erabiltzaile bakoitzari erreferentziako persona bat esleitzea, laguntzeko, entzuteko, ez epaitzeko eta informazio baliagarria emateko, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, laguntzeko, entzuteko, ez epaitzeko eta informazio baliagarria emateko erreferentziako pertsona bat esleitzeari dagokionez.

Erabiltzaile bakoitzari arreta egokia emateko moduko erreferentziako pertsona bat esleitzea, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, arreta egokia emateko moduko erreferentziako pertsona bat esleitzeari dagokionez.

Zerbitzu Karta

EMAKUMEAREN AURKAKO INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMENTZAKO GIZARTE-ARRETA ESPEZIALIZATUA

ZERBITZU KARTA 2022-2023

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetzea urtero argitaratzen da honako hauetan:

- www.bizkaia.eus/
- www.gardentasuna.bizkaia.eus/eu/hasiera

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kekek edo iradokizunak arreta-bulegoetan edo BFÄren kanalen bitartez auzeratu ahal izango dira. Gehienez, 20 egun balioduneko epean erantzun zuzena eman daiteke eta 30 egun balioduneko epean iradokizunak.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Karta osoa biltzen duen dokumentuan.

ARRETA LARRIALDI-EGOERETAN ETA EGOERA ARRUNTETAN

GURE KONPROMISOAK

- Erabiltzaileen premiei erantzuteko moduko esku-hartzea eskaintzea, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

- Banakako Arreta Plana berrikustea, pertsonak baliabidea eskuratu eta gehienez ere 30 eguneko epean.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratuz, euren premiei erantzuteko moduko esku-hartzeari dagokionez.

- Zenbat denbora igarotzen den baliabidea eskuratzeko denetik Banakako Arreta Plana berrikusten den arte.

ARRETA LARRIALDI-EGOERETAN

GURE KONPROMISOAK

- Erabiltzaileei 24 orduko berehalako harrera-zerbitzua ematea, larrialdi-kasuetarako, eta, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratuz, larrialdi-kasuetarako 24 orduko berehalako harrera-zerbitzuari dagokionez.

Zerbitzu Karta

› Ondoren, berriki aztertutako adierazleen betetze maila egiaztatzeko adierazle taula bat jasotzen dugu:


KONPROMISOA	NOLA NEURTU DUGU	EMAITZA	
Erabiltzaileei arreta pertsonalizatua eta atsegina eskaintzea	Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan	9,4 * Arreta pertsonalizatua 9,3 Arreta atsegina 9,6	 BETETZEN DA
Erabiltzaileei laguntza psikosoziala eskaintzea	Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan	9,3	 BETETZEN DA

OHARRA: Konpromisoen betetzea egiaztatzeko helburuarekin, batez besteko balorazioak 1-5 eskalatik 0-10 eskalara bihurtu dira.

* Lortutako datua konpromisoarekin lotutako atributuen batez bestekoaren arabera kalkulatu da.

Zerbitzu Karta

› Ondoren, berriki aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko adierazle taula bat jasotzen dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTU DUGU	EMAITZA	
Erabiltzaileei larrialdi-egoeretan laguntza eskaintzea	Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan	9,1	 BETETZEN DA
Zerbitzuko langileek erabiltzaileei prestakuntza egokia duten eta gaitasuna duten profesionalen arreta eskaintzea	Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan	9,6	 BETETZEN DA

OHARRA: Konpromisoen betetzea egiaztatzeko helburuarekin, batz besteko balorazioak 1-5 eskalatik 0-10 eskalara bihurtu dira.

* Lortutako datua konpromisoarekin lotutako atributuen batez bestekoaren arabera kalkulatu da.

Zerbitzu Karta

› Ondoren, berriki aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko adierazle taula bat jasotzen dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTU DUGU	EMAITZA	
Erabiltzaileei azalpen argiak eta ulerterraza den hizkera batekin arreta eskaintzea	Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan	9,3	 BETETZEN DA
Erabiltzaileei arazoak, zalantzak edo beharrak konpontzeko prest dagoen arreta eskaintzea	Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan	9,3	 BETETZEN DA

OHARRA: Konpromisoen betetzea egiaztatzeko helburuarekin, batez besteko balorazioak 1-5 eskalatik 0-10 eskalara bihurtu dira.

* Lortutako datua konpromisoarekin lotutako atributuen batez bestekoaren arabera kalkulatu da.

Zerbitzu Karta

› Ondoren, berriki aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko adierazle taula bat jasotzen dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTU DUGU	EMAITZA	
Erabiltzaileei arreta gela independenteetan eskaintzea, konfidentziasuna bermatzeko	Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan	9,3	 BETETZEN DA
Erabiltzaileei 24 orduz eskuragarri dagoen telefono bidezko itzulpen-zerbitzua eskaintzea, larrialdiak eta premiazko kasuak artatzeko	Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan	8,5	 BETETZEN DA

OHARRA: Konpromisoen betetzea egiaztatzeko helburuarekin, batez besteko balorazioak 1-5 eskalatik 0-10 eskalara bihurtu dira.

* Lortutako datua konpromisoarekin lotutako atributuen batez bestekoaren arabera kalkulatu da.

Zerbitzu Karta

› Ondoren, berriki aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko adierazle taula bat jasotzen dugu:

KONPROMISOA

Erabiltzaile bakoitzari erreferentziako pertsona bat esleitzea, laguntzeko, entzuteko, epaitu gabe eta informazio erabilgarria emateko

Erabiltzaile bakoitzari erreferentziako pertsona bat esleitzea, laguntzeko, entzuteko, epaitu gabe eta informazio erabilgarria emateko

NOLA NEURTU DUGU

Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan

9,1 *

Entzun eta ez epaitzea
Laguntzea
Informazio erabilgarria ematea



9,1
9,1
9,1

BETETZEN DA

Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan

9,3



BETETZEN DA

OHARRA: Konpromisoen betetzea egiaztatzeko helburuarekin, batez besteko balorazioak 1-5 eskalatik 0-10 eskalara bihurtu dira.

* Lortutako datua konpromisoarekin lotutako atributuaren batez bestekoaren arabera kalkulatu da.

Zerbitzu Karta

› Ondoren, berriki aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko adierazle taula bat jasotzen dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTU DUGU	EMAITZA	
Erabiltzaileen beharrei erantzuten dien eskuhartzea eskaintzea	Batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan	8,4	 BETETZEN DA
Erabiltzaileei 24 orduz eskuragarri dagoen berehalako harrera-zerbitzua eskaintzea premiazko kasuetarako	Batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea asebetetze inkestan	8,5	 BETETZEN DA

OHARRA: Konpromisoen betetzea egiaztatzeko helburuarekin, batez besteko balorazioak 1-5 eskalatik 0-10 eskalara bihurtu dira.

* Lortutako datua konpromisoarekin lotutako atributuen batez bestekoaren arabera kalkulatu da.

Madrid

Ferraz, 10
(+34) 915 489 234
ikerfelmadrid@ikerfel.es

Bilbao

Campo Volantín, 21
(+34) 944 132 640
ikerfel@ikerfel.es