

**Menores de 3 años  
Encuesta a solicitantes de  
declaración de situación de  
dependencia.**


2018  
3. cuatrimestre

## **AURKIBIDEA - ÍNDICE :**

01. Eginiko deien laburpena/Resumen de llamadas realizadas
02. Inkesten laburpena/Resumen de encuestas
03. Emaitzen laburpena/Resumen de resultados

# 01. Resumen de llamadas realizadas

Inkesta egin beharreko pertsona kopurua Personas a encuestar	104
Eginiko dei kopuruak Llamadas realizadas	154
Kontaktua lorturiko pertsonak Personas contactadas	93
Inkestarik egin nahi izan ez duten pertsonak Personas que no han querido ser encuestadas	2
Egindako inkesta kopurua Encuestas realizadas	91



KONTAKTATU GABE GERATIU DIREN PERTSONAK PERSONAS NO CONTACTADAS	11
• Telefonoa ez erantzuteagatik/Por no atender el teléfono	6
• Komunikatzen/Comunicando	3
• Dei mugatuak/Llamadas restringidas	2

# 02. Resumen de encuestas realizadas

## INKESTAREN HIZKUNTZA IDIOMA DE LA ENCUESTA

Erderaz	78	86%
Euskeraz	13	14%

## INKESTA ERANTZUN DUTENEN GENEROA GENERO DE LA PERSONA ENCUESTADA

Gizonezkoa/Hombre	21	23%
Emakumez/Mujer	70	77%

## INKESTA ERANTZUN DUTENEN HERRIA/MUNICIPIO DE LA PERSONA ENCUESTADA

BILBAO	29	32%
BARAKALDO	9	9%
BASAURI	8	8%
LEIOA	5	5%
GERNIKA/LUMO	4	4%
GALDAKAO	3	3%
VALLE DE TRAPAGA, SANTURTZI, GUEÑES, PORTUGALETE, GETXO, ERMUA, DERIO, DURANGO, AMOREBIETA, ALONSOTEGI	2 inkestatu herri bakoitzeko	2%
ZEBERIO, URDULIZ, UGAO, SONDIKA, PLENTZIA, ONDARROA, MUNGIA, MARURI-JATABE, MALLABIA, IGORRE, ETXEBARI, ERANDIO, BERANGO	1 inkestatu herri bakoitzeko	1%

## INKESTAK BALORATZEN DUEN HITZORDU MOTA TIPO DE CITA SOBRE EL QUE SE REALIZA LA ENCUESTA

Hasierakoa/Inicial	21	23%
Errebisioa/Revisión	70	77%

# 03. Resumen de resultados

	GALDERAK/PREGUNTAS	ERANTZUN DUTE / HAN CONTESTADO	BALORAZIOA/ VALORACIÓN
1	Eskabidea aurkeztu ahal izateko aurretik jaso duzun informazioa Información previa proporcionada para poder presentar la Solicitud (solo Inicial)	21 (sólo inicial)	7,90
2	Eskabidea aurkeztu zenuenetik ebaluazioa egin arte igaro den denbora Plazo de tiempo transcurrido desde que entregó la Solicitud hasta que se ha realizado la Valoración	21 (sólo inicial)	7,28
3	Ebaluazioa egin den instalazioak Instalaciones en las que se realiza la valoración	91	8,82
4	Hizkuntza hautatzeko aukera Posibilidad de elegir el idioma (euskera/castellano)	86	9,10
5	Jaso duzun tratua Trato recibido	91	9,37
6	Zure kasuari eskaini zaion denbora, haren garrantzia eta konplexutasuna kontuan harturik Tiempo dedicado en relación a la importancia y complejidad de su caso	91	8,73
7	Eman zaizun informazioaren argitasuna Claridad de la información proporcionada (Valoración/PIA/Servicios y Prestaciones)	91	8,93
8	Prozesuan zehar zerbitzuarekin harremanetan jartzeko izan duzun aukera Facilidad para establecer comunicación a lo largo del proceso	85	8,38
9	Prozesuan gorde den isilpekotasuna Confidencialidad en el proceso	88	9,45
10	<b>¿Alderdi guztiak kontuan harturik, nola baloratzen duzu mendetasunaren ebaluazio-prozesua? ¿Cómo valora globalmente el proceso de Valoración de la Dependencia?</b>	<b>91</b>	<b>8,44</b>

# 03. Resumen de resultados

## Aipamenak, Eritziak, Iradokizunak / Observaciones , Opiniones o Sugerencias

1	Demasiado calor en las instalaciones
2	Cree que con el tiempo ha desmejorado el servicio, al menos con los casos de prematuros
3	Si todavía se necesita, que no le retiren las horas (por ejemplo de la fisio). Aunque sea seguir manteniéndolas durante un tiempo. Se pasa del todo a nada
4	Está descontento con la información facilitada. Echa de menos que alguien le preguntase qué problema tiene su hijo, porque realmente tiene problemas de logopedia, y en la valoración le hacían pruebas tales como si puede abrir una puerta
5	Esaten du telefono zenbaki bat eman ziotela zalantzaren bat izatekotan kontaktatu ahal izateko, baina zaila dela norbaitek telefono horretan erantzutea
6	Está encantada con Natalia
7	Comenta que la sala donde se le citó era pequeña. Cree que además de un psicólogo, debería haber un médico en el momento de la cita
8	No está contenta con la última persona que trató al crío. En cambio con las anteriores sí está contenta. Esta última vez que ha estado reunida con el Dpto, no le han dejado presentar informes médicos que ella quería entregar
9	Estaba enfadado porque no se le ha dado la opción de realizar una revisión, se le ha debido de denegar
10	Se tarda bastante en valorar la dependencia, y luego los servicios no tienen carácter retroactivo
11	Están encantados con el personal que les ha tratado, pero están descontentos con que el servicio sea solo hasta los 6 años, ya que creen que hay niños/as necesitan seguir con el servicio. Por otra parte consideran que la prestación del Servicio es casi automatizado, cuando cada niño/a tiene una situación diferente y una necesidad del servicio diferente
12	Está encantado con Arantza