

## Context

Adult Disability Payment se plătește de Social Security Scotland. Acesta înlocuiește plata independenței personale (PIP), pe care guvernul Regatului Unit o furnizează. Persoanele care primesc în prezent PIP în Scoția își vor vedea plățile mutate automat la Adult Disability Payment (plata pentru persoanele cu dizabilități) pentru adulți în următorii câțiva ani.

Guvernul scoțian a declarat că va începe o revizuire independentă a Adult Disability Payment în 2023-24. Guvernul scoțian a efectuat deja o consultare cu privire la partea de mobilitate (denumită "componentă") indemnizației Adult Disability Payment.

Scopul revizuirii este de a se asigura că Adult Disability Payment răspunde nevoilor persoanelor cu dizabilități, atât în prezent, cât și în viitor.

Guvernul scoțian i-a solicitat lui Edel Harris OBE să efectueze revizuirea. Edel va trimite raportul final guvernului scoțian în iulie 2025, pe care guvernul scoțian îl va publica

## Rezumat

Consultarea va ajuta Reizuirea independentă să facă recomandări cu privire la Adult Disability Payment.

Consultarea întreabă despre experiențele oamenilor cu privire la Adult Disability Payment. Este deschis oricui, dar am dori cu adevărat să auzim de la persoane cu experiență în accesarea - sau încercarea de a accesa - Adult Disability Payment, deși oricine poate aplica. De asemenea, este disponibilă o cerere separată [solicitare de dovezi](#), care este destinată în principal organizațiilor să răspundă.

Consultarea are 12 secțiuni și puteți completa câte dintre aceste secțiuni doriți. Acest rezumat oferă o prezentare generală a fiecăreia dintre aceste secțiuni.

## Secțiunea 1 – Utilizarea Adult Disability Payment

Termenul "utilizare" înseamnă compararea numărului de persoane eligibile pentru o indemnizație cu numărul de persoane care primesc indemnizația.

În prezent, nu există o strategie specifică de utilizare a beneficiilor pentru Adult Disability Payment, dar acest lucru este ceva ce guvernul scoțian ar putea lua în considerare în viitor.

Consultarea se referă la modalități de creștere a gradului de utilizare și de sensibilizare cu privire la Adult Disability Payment.

## Secțiunea 2 – Verificarea eligibilității

Social Security Scotland are în prezent un verficator online de adecvare care permite persoanelor care se gândesc să aplice, să verifice dacă îndeplinesc cerințele de bază necesare pentru a obține Adult Disability Payment. Aceasta include întrebări despre locul unde locuiește o persoană, vârsta acesteia și dacă are dreptul să solicite plăți de securitate socială în Regatul Unit.

Verificatorul de adecvare nu spune cuiva dacă este probabil să primească Adult Disability Payment din cauza dizabilității sau a stării de sănătate.

Consultarea urmărește opinii cu privire la un verificator mai detaliat, care ar putea pune întrebări cu privire la nevoile zilnice și de mobilitate ale unei persoane. Acest lucru ar putea ajuta o persoană să știe dacă este probabil să se califice pentru Adult Disability Payment.

## **Secțiunea 3 - Sprijin înainte de depunerea cererii pentru Adult Disability Payment**

Guvernul scoțian a înființat două servicii pentru a ajuta oamenii să solicite Adult Disability Payment:

- Serviciu de Sprijin local: serviciu prin care oamenii pot obține asistență privată și confidențială cu o aplicație sau sfaturi generale de la un consilier instruit de asistență pentru clienți. Aceste servicii au fost înființate în fiecare consiliu din Scoția.
- Serviciul Independent de Reprezentare Guvernul scoțian finanțează parțial o organizație de caritate numită VoiceAbility. Această organizație caritabilă oferă reprezentanți independenți care pot ajuta oamenii să înțeleagă mai bine beneficiile lor și să rămână informați cu privire la toate aspectele beneficiilor lor.

În cadrul consultării se solicită să se stabilească cunoștințele cetățenilor cu privire la sprijinul disponibil înainte de depunerea cererii.

## **Secțiunea 4 - Reguli privind persoanele care pot primi Adult Disability Payment**

Regulile care informează Social Security Scotland dacă cineva poate obține Adult Disability Payment se numesc criterii de eligibilitate.

Adult Disability Payment are două părți, numite componente: o parte de viață zilnică și o parte de mobilitate. Persoanele care aplică completează un formular pe care îl analizează un manager de caz din Social Security Scotland. Managerul de caz decide dacă cineva primește Adult Disability Payment. Mai multe informații despre reguli pot fi găsite pe [Site-ul guvernului scoțian Adult Disability Payment](#).

Consultarea întreabă dacă regulile actuale cu privire la persoanele eligibile pentru Adult Disability Payment sunt clare pentru persoanele care depun o cerere.

## **Secțiunea 5 - Secțiunea privind condițiile fluctuante din cererea pentru Adult Disability Payment**

Condițiile fluctuante se referă la un dizabilitate sau o condiție care se poate schimba frecvent. Cât de mult fluctuează o afecțiune poate afecta dacă cineva poate primi Adult Disability Payment.

Guvernul scoțian declară că a actualizat secțiunea privind condițiile fluctuante din formularul de cerere în comparație cu PIP. Formularul de cerere oferă, de asemenea, îndrumări pentru clarificarea modului în care funcționează normele.

Există, de asemenea, o definiție legală privind desfășurarea unei activități la un standard acceptabil. În cadrul consultării se întrebă cât de eficiente sunt formularul de cerere și normele atunci când se întrebă despre condițiile fluctuante.

## **Secțiunea 6 - Întrebarea despre nevoile zilnice ale unei persoane**

Secțiunea de viață zilnică a aplicației Adult Disability Payment analizează capacitatea unei persoane de a desfășura activități zilnice (de exemplu, pregătirea alimentelor, nutriția, comunicarea verbală etc.).

Consultarea întrebă cât de eficientă este partea de viață zilnică a formularului de cerere.

## **Secțiunea 7 – Procedura de luare a deciziei**

Atunci când decideți dacă cineva poate Adult Disability Payment un manager de caz din Social Security Scotland vă va ajuta să colectați o informație de sprijin dintr-o sursă formală (de exemplu, un medic de familie sau un asistent social). Acest lucru ajută în luarea deciziilor cu privire la aplicații.

Social Security Scotland poate cere unei persoane care aplică să aibă o consultație. Aceasta este o programare în care un medic va pune întrebări unei persoane despre impactul unei stări de sănătate sau al unei dizabilități.

O consultație nu este un diagnostic sau o examinare medicală a stării unei persoane. Acesta acoperă doar domeniile aplicației despre care Social Security Scotland are nevoie de mai multe informații.

Social Security Scotland spune că va cere oamenilor să participe la o consultare numai atunci când nu există altă modalitate practică de a înțelege nevoile lor.

Consultarea se referă la modul în care se iau deciziile cu privire la eligibilitatea pentru Adult Disability Payment. Acesta pune întrebări privind experiențele oamenilor care au primit o decizie de la Social Security Scotland.

## **Secțiunea 8 – Redeterminări**

Dacă cineva nu este de acord cu decizia privind Adult Disability Payment, poate solicita o redeterminare. Oamenii au la dispoziție 42 de zile calendaristice pentru a cere o redeterminare. Oamenilor li se pot oferi mai mult de 42 de zile, în funcție de circumstanțe.

Social Security Scotland are la dispoziție 56 de zile calendaristice pentru a lua o decizie după ce a primit o cerere de redeterminare.

În cadrul consultării se solicită feedback cu privire la procesul de redeterminare.

## **Secțiunea 9 - Perioade de revizuire și hotărâri pe perioade nedeterminate**

Social Security Scotland va analiza dacă cineva poate primi Adult Disability Payment. Revizuirile au loc atunci când nevoile cuiva sunt susceptibile de a se schimba.

Nu există indemnizații acordate pe termen fix cu o dată de încheiere, după care persoana trebuie să aplice din nou. Plățile continuă și atunci când cineva participă la o examinare.

Guvernul scoțian a introdus o politică de a nu stabili o perioadă de revizuire pentru persoanele ale căror nevoi este foarte puțin probabil să se schimbe și care beneficiază de rata sporită a componentelor de viață zilnică și mobilitate. Unii oameni numesc acest lucru o indemnizație acordată pe perioadă nedeterminată.

Consultarea întreabă oamenii despre experiențele și opiniile lor cu privire la revizuirii și indemnizații acordate pe perioadă nedeterminată..

## **Secțiunea 10 - Timpii de procesare**

Timpul necesar Securității Sociale din Scoția de a decide o cerere de Adult Disability Payment se numește timp de procesare. Timpul necesar procesării unei cereri poate fi afectat de factori precum analizarea mai multor cereri sau colectarea de informații în numele persoanelor care aplică.

Timpul mediu actual de procesare Adult Disability Payment este de 59 de zile lucrătoare. Consultarea întreabă oamenii cât de lung a fost procesul lor de aplicare și ce a funcționat bine și ce a funcționat mai puțin bine.

## **Secțiunea 11 - Schimbări în circumstanțele persoanelor**

Persoanele care primesc Adult Disability Payment trebuie să informeze Social Security Scotland despre schimbări, cum ar fi: datele lor bancare sau de contact, starea lor, nivelul de ajutor și nevoile de îngrijire sau sprijinul de care au nevoie pentru mobilitatea lor. Oamenii trebuie să raporteze aceste modificări în termen de patru săptămâni la Social Security Scotland.

Consultarea solicită experiențele oamenilor de a raporta o schimbare a circumstanțelor.

## **Secțiunea 12 – Alte considerații**

Acest lucru oferă respondenților la consultare posibilitatea de a oferi detalii cu privire la orice alte modificări pe care consideră că guvernul scoțian ar trebui să le facă cu privire la Adult Disability Payment.

## **Trimiterea răspunsurilor la această consultare**

Invităm răspunsurile la această consultare prin 23 August 2024.

Vă rugăm să răspundeți la această consultare utilizând centrul de consultare al guvernului scoțian, Citizen Space (<http://consult.gov.scot>). Accesați și răspundeți la această consultare online la: <https://consult.gov.scot/social-security/adult-disability-payment-review-consultation>.

Puteți salva și reveni la răspunsurile dumneavoastră în timp ce consultarea este încă deschisă. Vă rugăm să vă asigurați că răspunsurile la consultare sunt trimise înainte de data-limită din 23 August 2024.

Pentru a solicita o versiune a consultației în Braille sau cu caractere mari, vă rugăm să trimiteți un e-mail la [adpreview@gov.scot](mailto:adpreview@gov.scot) sau să telefonați la 0131 244 6212.

Dacă nu puteți răspunde folosind centrul nostru de consultare, vă rugăm să completați și să trimiteți formularul de informații despre respondent (Anexa A) la:

Independent Review of Adult Disability Payment (Evaluarea independentă a Adult Disability Payment)  
c/o Scottish Government  
Area 1B (South)  
Victoria Quay  
Edinburgh  
EH6 6QQ

### **Gestionarea răspunsului dvs.**

Dacă răspundeți utilizând centrul de consultare, veți fi direcționat către pagina "Despre dvs." înainte de a trimite răspunsul. Vă rugăm să indicați modul în care doriți să fie tratat răspunsul dumneavoastră și, în special, dacă sunteți mulțumit de faptul că răspunsul dumneavoastră a fost publicat. Dacă solicitați ca răspunsul dvs. să nu fie publicat, îl vom considera confidențial și îl vom trata în consecință.

Toți respondenții ar trebui să fie conștienți de faptul că evaluarea independentă face obiectul dispozițiilor Legii privind libertatea de informare (Scoția) din 2002 și, prin urmare, ar trebui să ia în considerare orice cerere care îi este adresată în temeiul legii pentru informații referitoare la răspunsurile la acest exercițiu de consultare.

Dacă nu puteți răspunde prin intermediul Citizen Space, vă rugăm să completați și să returnați formularul de informații despre respondent inclus în acest document. To find out how we handle your personal data, please see our privacy policy: <https://www.gov.scot/privacy/>.

### **Etapele următoare ale procesului**

În cazul în care respondenții și-au dat acordul ca răspunsul lor să fie făcut public și după ce am verificat dacă nu conțin materiale potențial defăimătoare, răspunsurile vor fi puse la dispoziția publicului la <http://consult.gov.scot>.

Dacă utilizați centrul de consultare pentru a răspunde, veți primi o copie a răspunsului dumneavoastră prin e-mail.

După data limită, toate răspunsurile vor fi analizate și luate în considerare împreună cu orice alte dovezi disponibile pentru a ne ajuta. Răspunsurile vor fi publicate în cazul în care ni s-a acordat permisiunea de a face acest lucru. De asemenea, va fi pus la dispoziție un raport de analiză.

### **Comentarii și reclamații**

Dacă aveți comentarii cu privire la modul în care s-a desfășurat acest exercițiu de solicitare de probe, vă rugăm să le trimiteți la adresa de contact de mai sus sau prin e-mail: : [adpreview@gov.scot](mailto:adpreview@gov.scot).

## Întrebarea 1

Carta securității sociale din Scoția prevede în mod specific că guvernul scoțian se va asigura ca un număr cât mai mare de persoane să primească ceea ce li se cuvine, depunând eforturi deosebite pentru a ajunge la persoanele care sunt cel mai probabil să fie excluse.

Cât de eficiente credeți că sunt următoarele metode pentru a ajuta oamenii să afle despre ADP (Adult Disability Payment (Indemnizația pentru adulții cu dizabilități))?

Anunțuri pentru ADP (televiziune, media/ online, ziare etc.).

- Foarte eficiente
- Eficiente
- Oarecum eficiente
- Nu foarte eficiente
- Complet neeficiente

Colaborarea cu organizații precum organizațiile de caritate pentru a-i informa pe cei care utilizează serviciile lor despre ADP.

- Foarte eficientă
- Eficientă
- Oarecum eficientă
- Nu foarte eficientă
- Complet neeficientă

Organizarea de evenimente în cadrul comunităților pentru a informa oamenii despre ADP.

- Foarte eficientă
- Eficientă
- Oarecum eficientă
- Nu foarte eficientă
- Complet neeficientă

Credeți că există cineva care ar putea fi omis prin aceste metode? Vă rugăm să indicați motivele răspunsului dumneavoastră.

Există alte metode care ar putea ajuta oamenii să afle despre ADP? Vă rugăm să indicați motivele răspunsului dumneavoastră.

Ce credeți că ar putea face guvernul scoțian pentru a ajuta persoanele care știu că ADP există, dar nu sunt sigure dacă ar trebui sau dacă doresc să aplice?

Ce motive credeți că ar putea însemna că cineva ar putea să nu dorească să solicite ADP?

### Întrebarea 2

Credeți că se mai poate face ceva pentru a încuraja oamenii să aplice pentru ADP?

### Întrebarea 3

Ar fi util să aveți o verificare mai detaliată a eligibilității înainte de a completa formularul de cerere?

- Da
- Nu
- Nu știu

Vă rugăm să explicați motivele

Dacă ați spus "da", ce întrebări credeți că ar trebui să pună verificatorul de eligibilitate?



Dacă ați spus "da", vă rugăm să luați în considerare care ar fi potențialele avantaje/dezavantaje pentru persoanele care se gândesc să depună o cerere pentru ADP.

Ați avea nevoie de ajutor pentru a completa o verificare a eligibilității?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați răspuns "da", pe cine ați ruga să vă ajute?

#### Întrebarea 4

**Ați folosit vreodată serviciul de sprijin local furnizat de Social Security Scotland pentru a vă ajuta cu ADP?**

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "nu", sunteți la curent cu acest serviciu și cu asistența pe care o oferă?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da":

Ați simțit că ați fost tratat cu demnitate, corectitudine și respect?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da", cât de ușor a fost să accesați Serviciul de sprijin local?

- Foarte ușor
- Oarecum ușor

- Nici ușor nici dificil
- Oarecum dificil
- Foarte dificil

Vă rugăm să indicați motivele răspunsului dumneavoastră. S-ar putea să doriți să vă gândiți la:

Cum ați aflat despre serviciul de sprijin local?

Cu ce v-a ajutat serviciul? S-ar putea să doriți să vă gândiți la modul în care v-a ajutat acest lucru.

Ce credeți că a funcționat bine din acest serviciu?

Ce ați schimba la acest serviciu?

Ce credeți că i-ar ajuta pe oameni să devină mai conștienți de acest serviciu și de asistența pe care o oferă?

### Întrebarea 5

Ați folosit vreodată Serviciul Independent de Reprezentare oferit de VoiceAbility pentru a fi ajutat cu ADP?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "nu", sunteți la curent cu acest serviciu și cu asistența pe care o oferă?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da":

ați simțit că ați fost tratat cu demnitate, corectitudine și respect?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da", cât de ușor a fost să accesați Serviciul independent de Reprezentare?

- Foarte ușor
- Oarecum ușor
- Nici ușor nici dificil
- Oarecum dificil
- Foarte dificil

Vă rugăm să indicați motivele răspunsului dumneavoastră. Poate doriți să vă gândiți la:  
Cum ați aflat despre serviciul de sprijin local?

Cu ce v-a ajutat serviciul? S-ar putea să doriți să vă gândiți la modul în care v-a ajutat acest lucru.

Ce zici de acest serviciu crezi că a funcționat bine?

Ce ați schimba la acest serviciu?

**Ce credeți că i-ar ajuta pe oameni să devină mai conștienți de acest serviciu și de asistența pe care o oferă?**

## Întrebarea 6

**Sunteți sau nu de acord că regulile din secțiunea privind activitatea de zi cu zi a ADP sunt ușor de înțeles?**

Dacă aveți nevoie de o reamintire a regulilor, le puteți citi aici.

- De acord
- Nu sunt de acord
- Nu știu

Vă rugăm să vă motivați răspunsul, subliniind părțile pe care le considerați ușor sau dificil de înțeles și de ce.

Cum ar putea fi mai ușor de înțeles regulile din secțiunea privind viața de zi cu zi?

## Întrebarea 7

Dacă ar exista posibilitatea de a schimba regulile din secțiunea privind viața de zi cu zi a ADP, ce schimbări ați face (dacă există)?

Vă rugăm să furnizați detalii despre:

- De ce credeți că schimbările sunt necesare
- Ce modificări specifice ale regulilor ați sugera
- Dacă ar putea exista consecințe neintenționate

Dacă ați sugerat modificări:

Cine ar beneficia?

Cine ar putea fi dezavantajat?

## Întrebarea 8

Activitățile curente cotidiene permit explicarea impactului condițiilor fluctuante?

- Da  
 Nu  
 Nu știu

Vă rugăm să indicați motivele răspunsului dumneavoastră.

Credeți că persoanelor cu anumite afecțiuni le-ar putea fi dificil să primească puncte pentru una sau mai multe dintre activitățile de zi cu zi,

- Da  
 Nu  
 Nu știu

Vă rugăm să indicați motivele răspunsului dumneavoastră.

### Întrebarea 9

Sunt ușor de înțeles regulile referitoare la o activitate care trebuie finalizată în condiții de siguranță, la un standard acceptabil și într-o perioadă de timp rezonabilă?

- Da  
 Nu  
 Nu știu

Dacă ați răspuns "nu", ce ați schimba pentru a le face mai ușor de înțeles?

### Întrebarea 10

Cât de eficientă credeți că este secțiunea privind condițiile fluctuante din formularul de cerere pentru a ajuta persoanele să descrie nevoile lor zilnice?

- Foarte eficiente  
 Eficiente  
 Oarecum eficiente  
 Nu foarte eficiente  
 Complet neeficiente

Vă rugăm să indicați motivele răspunsului dumneavoastră.

### Întrebarea 11

Dacă ar exista posibilitatea de a schimba anumite părți ale regulilor privind condițiile fluctuante ca parte a activităților zilnice, ce schimbări ați face (dacă există)?

Vă rugăm să furnizați detalii despre:

- De ce credeți că schimbările sunt necesare
- Ce modificări ați sugera

- Dacă ar putea exista consecințe neintenționate

Dacă ați propus modificări, ce impact pozitiv ar putea avea acestea și pentru cine?

Dacă ați propus modificări, ce impact negativ ar putea avea acestea și pentru cine?

### Întrebarea 12

Cât de eficientă credeți că este secțiunea privind viața de zi cu zi a aplicației pentru ADP pentru a ajuta Social Security Scotland să înțeleagă nevoile zilnice de trai ale unei persoane?

- Foarte eficiente
- Eficiente
- Oarecum eficiente
- Nu foarte eficiente
- Complet neeficiente

Vă rugăm să indicați motivele răspunsului dumneavoastră.

### Întrebarea 13

Există alte probleme legate de secțiunea privind viața de zi cu zi a aplicației pentru ADP care nu au fost capturate mai sus?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da", ce alte aspecte legate de activitățile zilnice credeți că trebuie luate în considerare?

Există alte lucruri pe care ați dori să ni le spuneți despre partea de viață zilnică a plății pentru persoanele cu dizabilități pentru adulți?

#### Întrebarea 14

Cât de eficient credeți că este procesul decizional al Securității Sociale din Scoția în ceea ce privește înțelegerea nevoilor zilnice ale unei persoane?

- Da
- Nu
- Nu știu

Vă rugăm să indicați motivele răspunsului dumneavoastră.

#### Întrebarea 15

Ați primit vreodată o decizie cu privire la o cerere ADP?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da":

Ați fost invitat să participați la o consultare în cadrul procedurii de aplicare pentru ADP?

- Da
- Nu
- Nu știu

Cum a avut loc consultația?

- În persoană
- La telefon
- Apel video
- Altă metodă

Consultația a avut loc la o oră și data potrivită pentru dumneavoastră?

- Da
- Nu

Ce a funcționat bine în procesul de consultare?

Ce nu a funcționat foarte bine în procesul de consultare?

Ați înțeles decizia?

- Da
- Nu
- Nu știu

Ați avut nevoie de sprijin să înțelegeți decizia?

- Da
- Nu
- Nu știu

Vă rugăm explicați decizia

Ce s-ar fi putut schimba în a modul cum ați fost informat de decizie?

Care credeți că ar putea fi impactul acestui lucru?



## Întrebarea 16

Ați solicitat vreodată ca o decizie privind o cerere ADP să fie analizată din nou prin procedura de redeterminare?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da":

Ați simțit că ați fost tratat cu demnitate, corectitudine și respect?

- Da
- Nu
- Nu știu

Ați primit actualizări frecvente despre ceea ce se întâmplă?

- Da
- Nu
- Nu știu

Ce credeți că a funcționat bine în procedura de redeterminare?

Ce ați schimba la această procedură?

## Întrebarea 17

Ați primit vreo indemnizație ADP pe perioadă nedeterminată?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da":

Cum v-a făcut asta să vă simțiți?

Ce impact a avut acest lucru asupra calității vieții dvs.?

Motivul acestei decizii a fost comunicat în mod clar?

- Da
- Nu
- Nu știu

Cum ar putea fi îmbunătățită experiența dvs de a primi o indemnizație pe perioadă nedeterminată?

### Întrebarea 18

Gândindu-vă la perioadele de revizuire pentru dreptul la ADP, ați primit vreodată o indemnizație ADP pe perioadă nedeterminată care face obiectul unei perioade de revizuire?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da", care este impactul unei perioade mai lungi de revizuire asupra calității vieții unei persoane cu dizabilități?

Credeți că motivele acestei decizii au fost comunicate în mod clar?

- Da

- Nu
- Nu știu

Vă rugăm să indicați motivele răspunsului dumneavoastră.

Ați avut vreodată o revizuire programată pentru indemnizația ADP?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da":

Ce credeți că a funcționat bine în acest proces?

Ce ați schimba la acest proces?

### Întrebarea 19

Dacă ați primit vreodată o decizie cu privire la o cerere ADP, la cât timp după ce ați depus cererea ați primit-o?

- Mai puțin de 1 lună
- 1 – 2 luni
- 2 – 3 luni
- 3 – 4 luni
- 4 – 5 luni
- 5 – 6 luni
- peste 6 luni

Cât de mulțumit ați fost de acest lucru?

- Foarte satisfăcut
- Satisfăcut

- Oarecum satisfăcut
- Nu foarte satisfăcut
- Complet nesatisfăcut

Ce s-ar fi putut face pentru a vă îmbunătăți experiența de așteptare a unei decizii?

### Întrebarea 20

Ați raportat anterior o schimbare a circumstanțelor pentru ADP?

- Da
- Nu
- Nu știu

Dacă ați spus "da":

Ați simțit că ați fost tratat cu demnitate, corectitudine și respect?

- Da
- Nu
- Nu știu

Ați primit actualizări frecvente despre ceea ce se întâmplă?

- Da
- Nu
- Nu știu

Ce credeți că a funcționat bine?

Ce credeți că nu a funcționat foarte bine?

## Întrebarea 21

Există modificări pe care credeți că guvernul scoțian le-ar putea aduce ADP (dacă există)?

Vă rugăm să furnizați detalii despre:

- De ce credeți că schimbările sunt necesare
- Ce modificări ați sugera
- Ar putea exista consecințe neintenționate

Dacă ați propus modificări, ce impact pozitiv ar putea avea acestea și pentru cine?

Dacă ați propune modificări, cum le-ați prioritiza?

Vă rugăm să luați în considerare:

- Importanța schimbărilor individuale pentru dvs.
- Ce schimbări credeți că ar putea fi implementate mai ușor.