

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I EXPECTATIVES, I DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE 2016

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ	4
2.1 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES	4
2.2 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	5
2.3 RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ	11
3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	11
4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	11
5. COMPARATIVA DE DADES 2010/2011/2013/2014	11
6. OBSERVACIONS	12
7. CONCLUSIONS GENERALS	12
ANNEX 1. ENQUESTA A PERSONES USUÀRIES	14
ANNEX 2. IMPORTÀNCIA	15
ANNEX 3. OBSERVACIONS	17

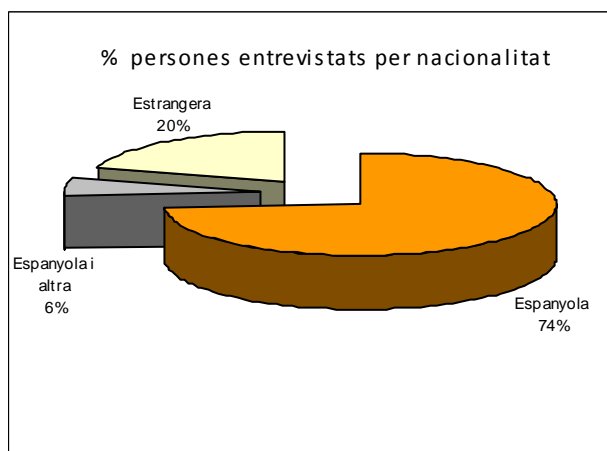
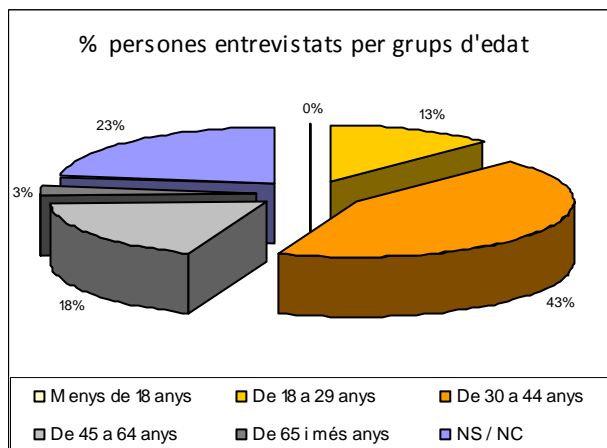
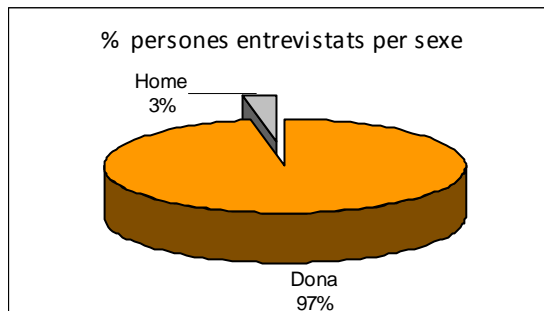
1. INTRODUCCIÓ

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.

Dades sociodemogràfiques de les enquestes a persones usuàries del servei

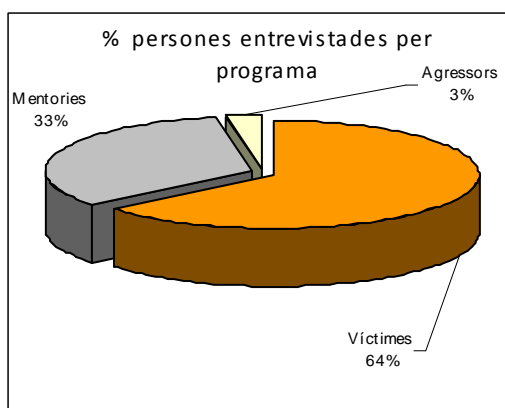
Quant a les persones enquestades, un 97% varen ser dones. Quant a la procedència, el 74% varen ser de nacionalitat espanyola i una gran majoria es troben dins el ventall de 30 a 44 anys.



2. RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ

S'ha realitzat una enquesta a 104 persones usuàries dels tres programes que integren el Servei, amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 319 persones usuàries amb expedient tancat el 2016 (213 del programa de víctimes, 12 d'agressors i 94 de fills i filles). S'han tancat altres 30 expedients amb data de 2016, però per disponibilitat la baixa s'ha materialitzat una vegada finalitzat el període de recollida d'enquestes, per la qual cosa no s'han comptabilitzat. S'ha de tenir present que per expedient tancat s'entén el que està tancat per als tres programes i, per tant, si s'ha tancat en un programa i continua obert en un altre no se li passa l'enquesta. La diferència entre el nombre d'expedients tancats i el d'enquestes prové del fet que de vegades no es pot realitzar l'enquesta de satisfacció a la darrera entrevista o sessió, ja que no sempre es coneix amb antelació quin serà la darrera vegada que es veurà la usuària o l'usuari i un cop tancat el cas de vegades no es pot trobar per a fer-li l'entrevista. En d'altres ocasions, encara que són menys freqüents, la persona es nega explícitament a contestar a l'enquesta.

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 32,6% en relació amb el total d'expedients tancats.

El model d'enquesta emplenat 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. Les persones usuàries han contestat majoritàriament per grups de qüestions i algunes han fet referència a qüestions individuals.

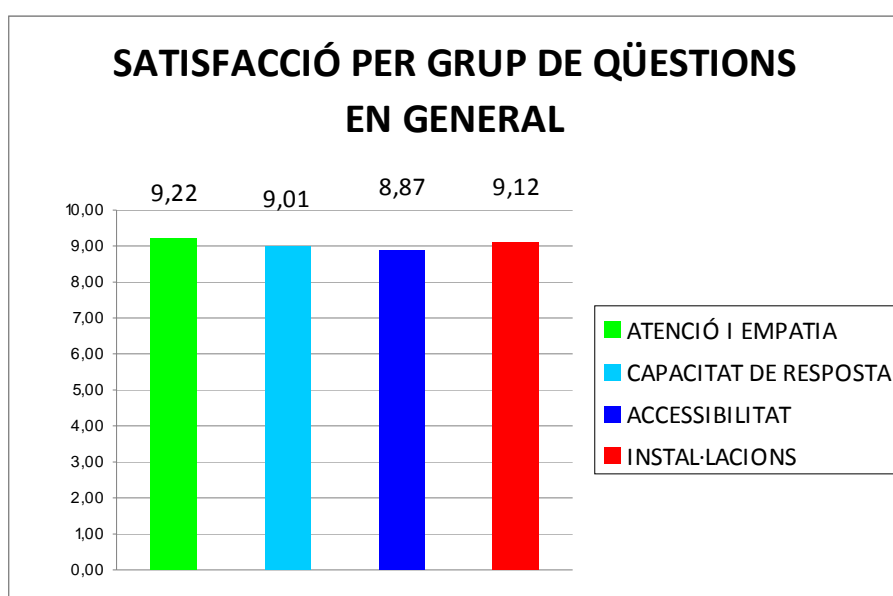
Les persones que han contestat per grups de qüestions han considerat com a més important el primer grup, referit a l'atenció, a l'empatia i a la capacitat de percebre les necessitats, les emocions i les preferències de les persones i respondre-hi, generant un ambient adequat per a la prestació del servei. Els dos darrers anys aquest grup de qüestions també ha estat considerat el més important.

Quant a les respostes per atribut, el considerat més important ha estat sentir-se escoltada.

2. 2 Informació recollida en relació amb la satisfacció

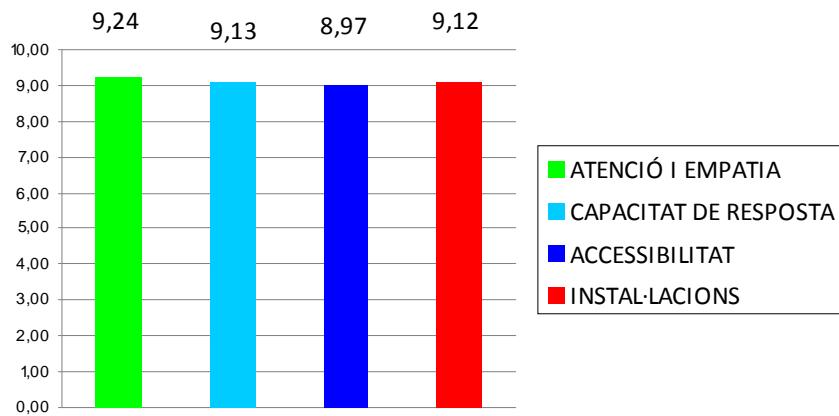
Satisfacció per grup de qüestions

En relació amb la satisfacció percebuda quant als grups de qüestions, les valoracions han estat molt elevades: els quatre blocs d'atributs han estat valorats amb un excel·lent per les persones usuàries dels serveis i no hi ha una diferència destacable entre les puntuacions.

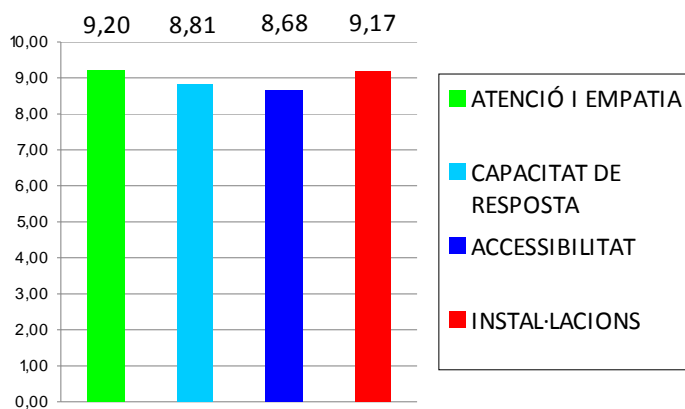


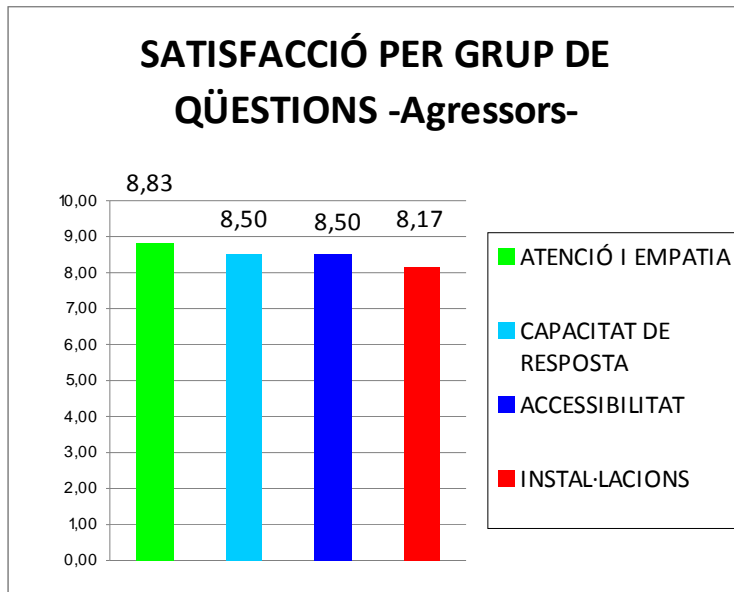
Respecte de la satisfacció per programes, els quatre grups de qüestions han estat molt ben valorats, amb una variació molt petita (1,07 punts) entre els dos extrems. Si comparem globalment els tres programes, el de víctimes és el més ben valorat. Quant a la valoració dels blocs, el més ben valorat als tres programes és el d'atenció i empatia.

SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -Víctimes-



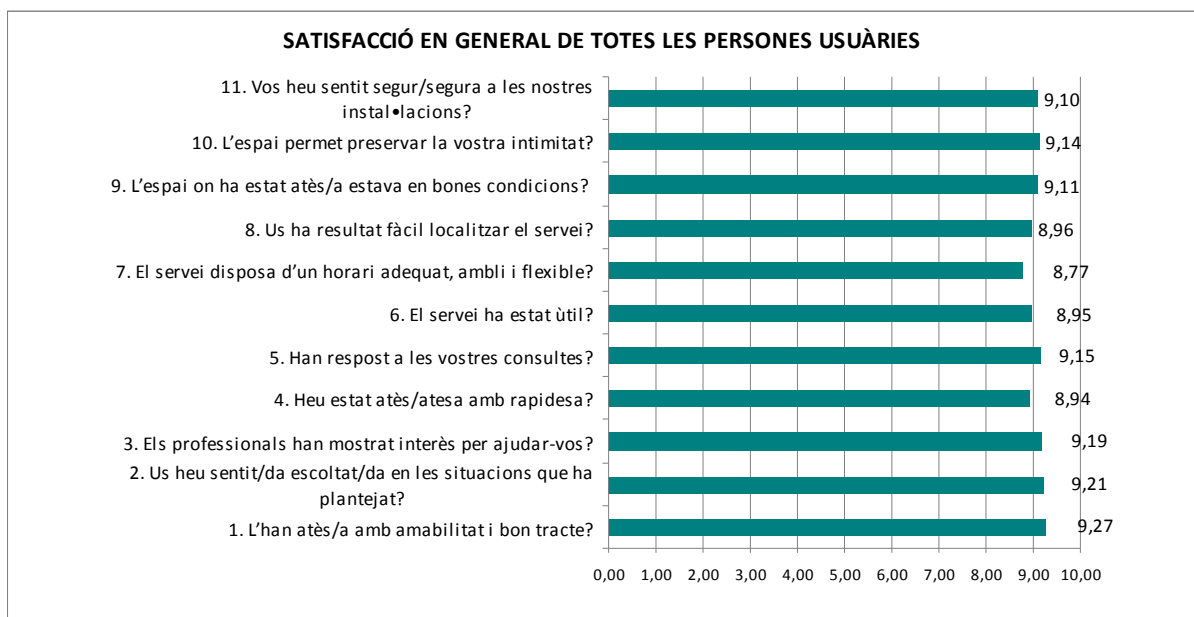
SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -Mentories-



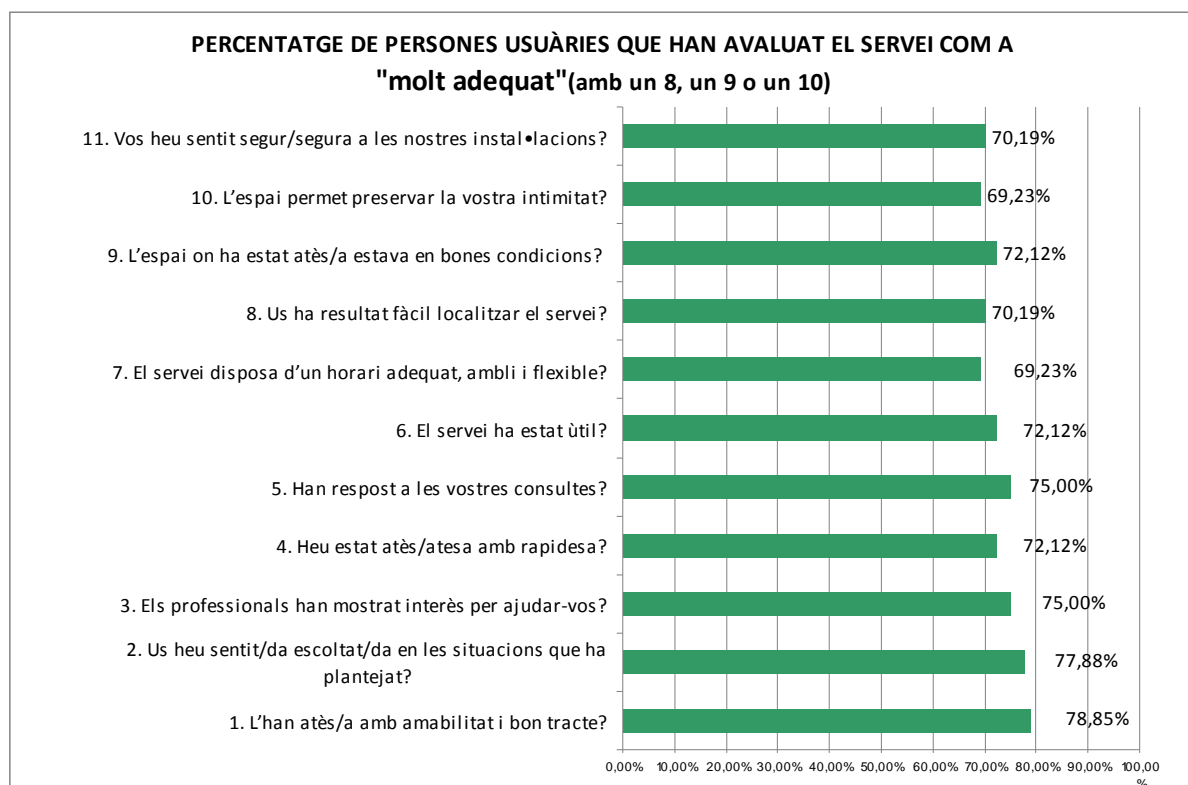


Satisfacció per ítem

L'ítem més ben valorat és el que fa referència a ser atès amb amabilitat i bon tracte. Així com als grups de qüestions, les valoracions han estat molt altes i les variacions, molt petites.



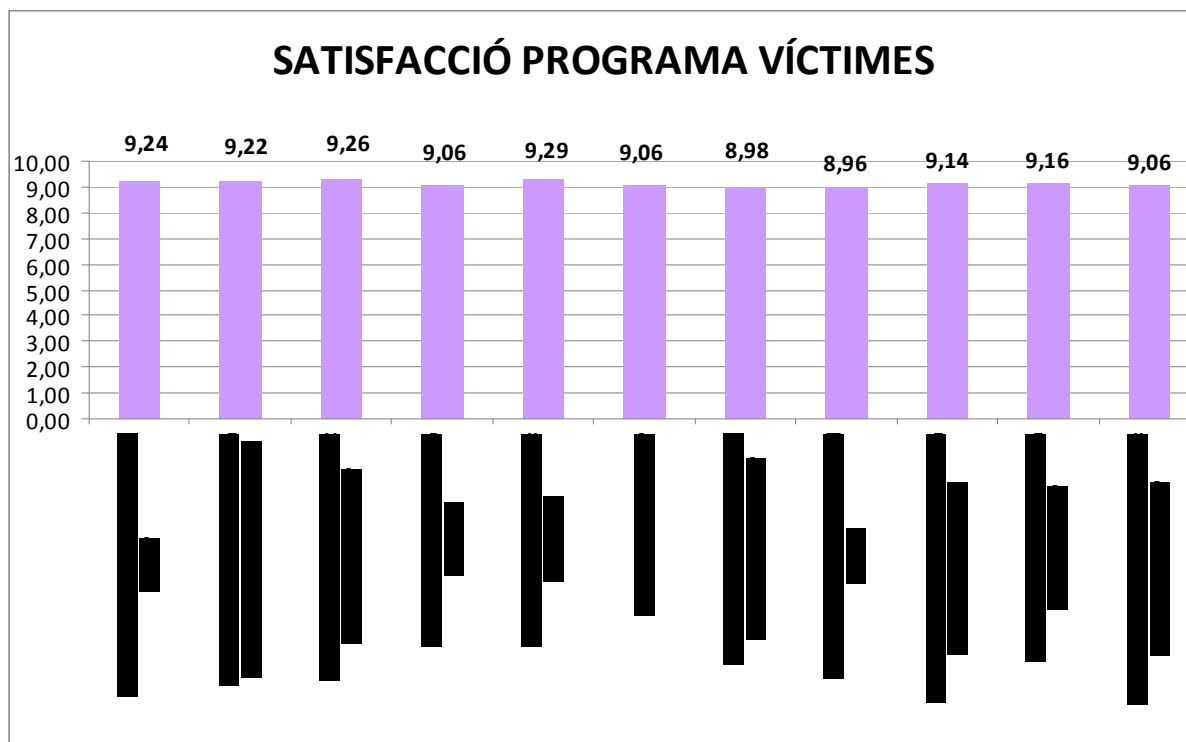
Respecte del nombre de persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat, els resultats són bastant bons. A tots els ítems, entre un 69,23% i un 78,85% de les persones enquestades els han valorat amb un 8, un 9 o un 10.



Satisfacció per programa

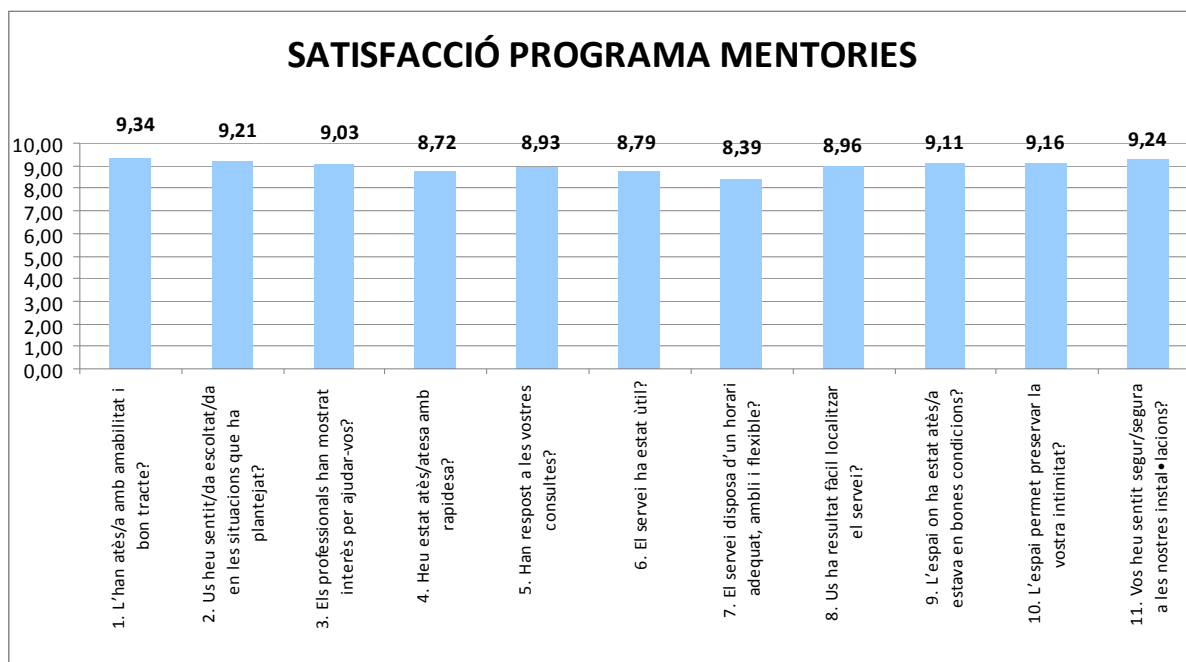
1. Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere

Quant a la satisfacció del Programa víctimes per ítems, aquests tenen unes puntuacions molt elevades que oscil·len entre el 9,29 i el 8,96.



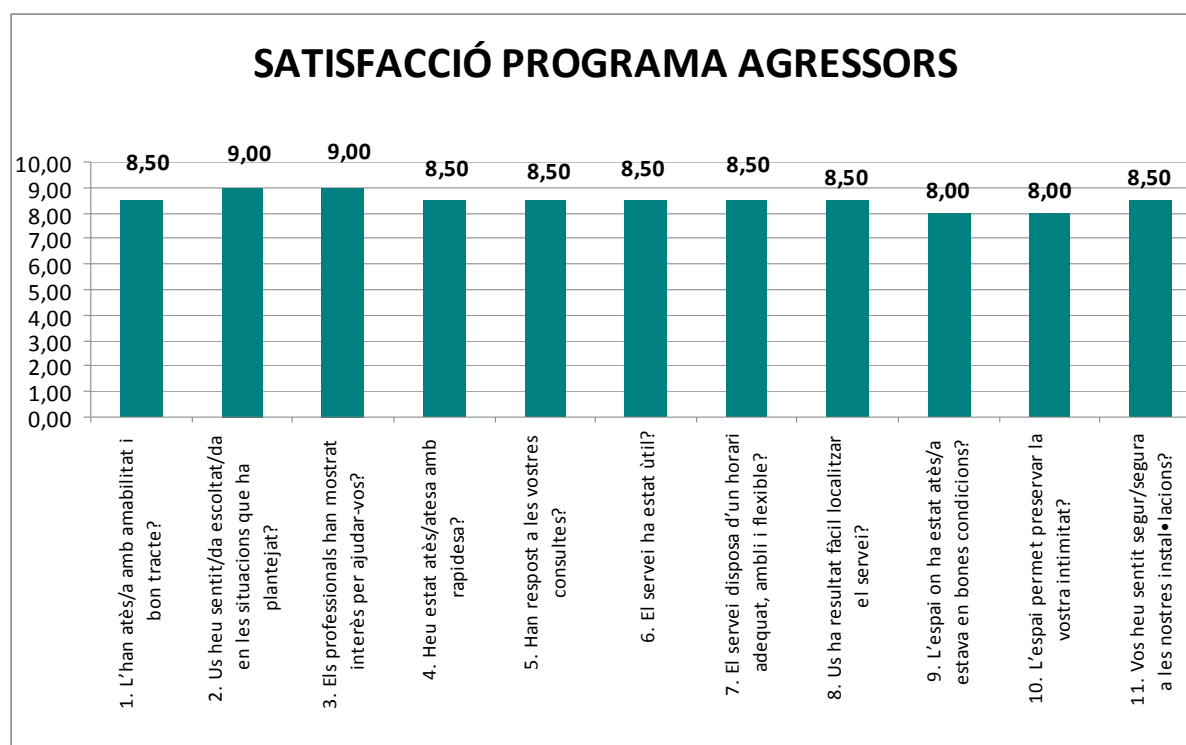
2. Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere (mentories)

Al Programa de fills i filles, així com al Programa de víctimes, tots els ítems han estat molt ben puntuats, entre el 9,34 i el 8,39, amb la diferència que en aquest Programa s'amplia la variació dels resultats (0,95 entre els dos extrems).



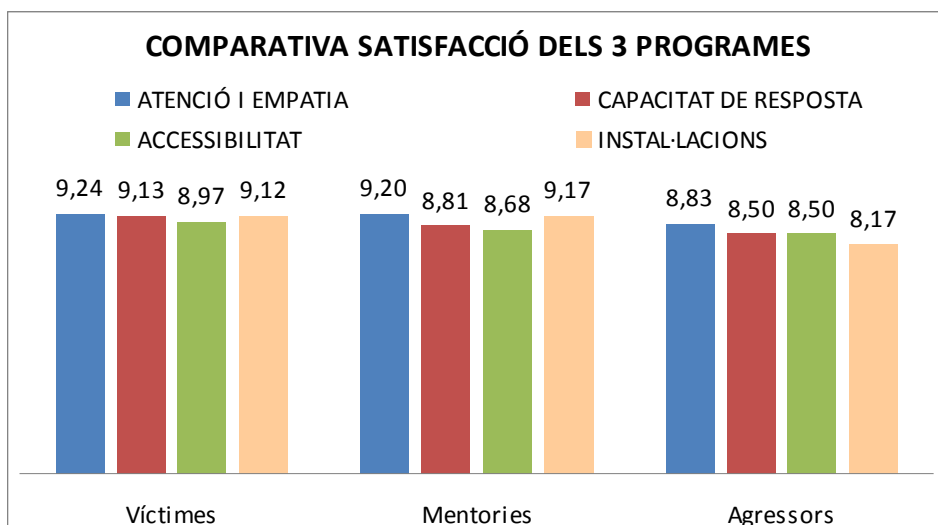
3. Programa d'atenció a persones agressores

Aquest programa també té unes puntuacions bastant altes, que oscil·len entre un 8 i un 9. La puntuació ha disminuït un poc respecte de 2015, però hem de tenir present que la mostra d'enquestes d'aquest Programa és petita –tan sols 12 enquestes–, per la qual cosa els resultats no són gaire significatius.



Comparativa dels tres serveis

Si comparem per blocs els tres programes podem observar que les puntuacions són bastant similars. La diferència més significativa entre programes es dona en la valoració de les instal·lacions: trobam un punt de diferència entre la valoració del Programa de fills i Filles i la d'agressors. Aquest fet pot estar motivat per les obres que es duen a terme a l'escala de l'edifici on se fan les sessions individuals del Programa de persones agressores. Aquestes obres han durat pràcticament tot l'any i han provocat renous i pols, els quals han pogut suposar un cert malestar per als usuaris del programa que s'hauria reflectit en les valoracions.



2.3 Relació entre les respostes d'importància i satisfacció

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 les respostes per ítems individuals.

Les persones que han contestat ho han fet majoritàriament per grups de qüestions i han considerat com a més important el primer grup, referit a l'atenció i empatia. Aquest resultat coincideix amb les respostes de satisfacció, que han puntuat aquest bloc amb un 9,22 (més ben valorat).

Quant a les respostes per ítems individuals, cal assenyalar que són molt minoritàries. En aquest tipus de resposta l'ítem considerat més important ha estat sentir-se escoltada. Aquest resultat també coincideix bastant amb les respostes de satisfacció, que han valorat aquest ítem amb un 9,21 (segon més ben valorat).

3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La mitjana de la valoració global del servei és de 9,11 punts; és a dir, com els anys anteriors el nivell de satisfacció és molt a prop de l'excel·lència.

4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

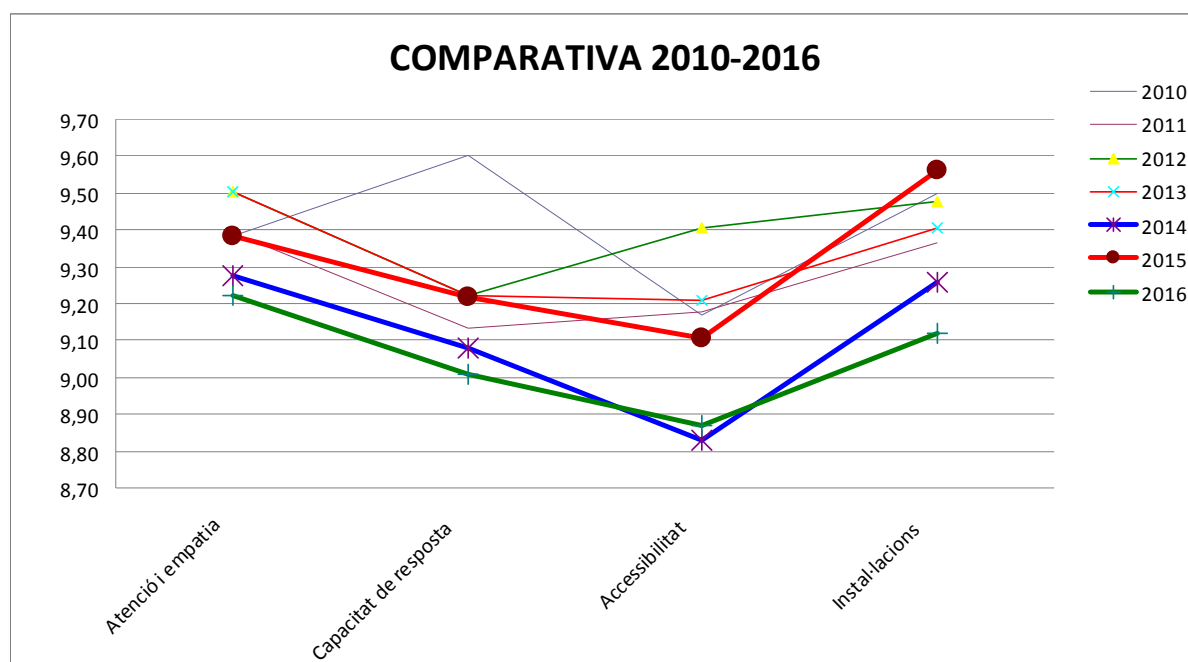
L'enquesta ha estat valorada per 23 persones, de les quals tan sols 9 han fet una valoració numèrica. Ha estat valorada amb 9,13 de puntuació mitjana.

A la qüestió “Quina cosa canviariéu o eliminariéu del qüestionari o hi afegiríeu?” hi ha tan sols una resposta: “Hi afegiria un apartat per valorar a l'evolució personal gràcies als professionals.” Hi ha altres aportacions que no han respost a la qüestió plantejada, ja que no feien referència a l'enquesta sinó a d'altres aspectes, per la qual cosa no s'han recollit en aquest apartat.

Com a conclusió es pot dir que s'ha validat el resultat de les preguntes i la definició dels atributs.

5. COMPARATIVA 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016

Les dades són molt semblants, encara que de 2015 a 2016 la mitjana de satisfacció disminueix unes dècimes.



6. OBSERVACIONS

65 persones han contestat a l'apartat d'observacions i la gran majoria valoracions són positives. Les més significatives es recullen a continuació:

- 33 observacions són felicitacions i agraïments pel Servei.
- Altres comentaris:
 - *La rapidesa en atenció psicològica, están saturadas*
 - *Horarios más flexibles*

- *Está muy contenta con el programa de DONES pero no contenta con mentories, dice que no le sirvió a la niña.*
- *Dice que no se ha sentido escuchada, está muy decepcionada y cree que no es un servicio útil. Mentories se pondrá en contacto con ella.*
- *Dice que no han podido acabar el proceso por trabajo. Ella esperaba que mentories fuera un servicio de atención psicológica individual, cree que debería haber un servicio para la niña de urgencia cuando hay una agresión.*
- *Menores - más apoyo por parte de los chicos*
- *Le fue fácil localizar el servicio pero cree que es necesario que se den más a conocer, más difusión.*
- *No ha contestado a la encuesta. El hijo ahora está en menores, está muy disgustada.*
- *Els professionals molt bons i empàtics. Tal vegada n'hi ha massa pocs per la demanda.*

7. CONCLUSIONES GENERALES

Després del descens en el nombre d'enquestes realitzades el 2015 (65 enquestes), el 2016 s'ha tornat a la dinàmica ascendent dels anys anteriors i s'ha arribat a les 104 enquestes. Això està directament relacionat amb l'increment de casos tancats, que han passat dels 131 del 2015 als 319 del 2016.

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. El fet que s'hagi incrementat el nombre d'enquestes realitzades fa que els resultats siguin més fiables.

Així com en anys anteriors, els resultats obtinguts fan constatar que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives i els aspectes més ben valorats per les persones usuàries són l'atenció i l'empatia.

La valoració global frega l'excel·lència, ja que la puntuació obtinguda ha estat de 9,11 sobre 10.

Quant a la diferència en la valoració dels quatre blocs d'atributs, ha disminuït respecte de 2015 i ha passat de 0,45 a 0,35 entre els dos extrems. Com l'any anterior, el bloc valorat amb menor puntuació ha estat l'accessibilitat, que coincideix com el bloc menys valorat en víctimes i fills i filles, però no amb agressors, on el bloc menys valorat és el de les instal·lacions. Aquest fet, com s'ha comentat anteriorment, pot estar relacionat amb unes obres que es varen realitzar a l'escala de l'edifici on està ubicat el local on se fan les entrevistes individuals d'agressors, que varen provocar pols i renous. A pesar d'això, tots els blocs han estat valorats amb puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 8,17 i el 9,24.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2010-2016, totes les qüestions estan valorades per damunt del 8,80; per tant, el Servei frega l'excel·lència. Les puntuacions van del 8,80 al 9,60; és a dir, la fluctuació no arriba a un punt.

L'any 2014 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. El 2016 ha estat el tercer any del funcionament de la carta. A partir d'ara, a més de fer feina per a mantenir el que ja s'ha aconseguit el repte consisteix a millorar aquesta feina conjunta i coordinada, destinada a donar una resposta integral a la violència de gènere.

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 demanam 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"/> Menys de 18 anys
<input type="checkbox"/> Dona	<input type="checkbox"/> Espanyola i altra	<input type="checkbox"/> De 18 a 29 anys
	<input type="checkbox"/> Estrangera	<input type="checkbox"/> De 30 a 44 anys
		<input type="checkbox"/> De 45 a 64 anys
		<input type="checkbox"/> De 65 anys i més
		<input type="checkbox"/> NS / NC

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanam 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
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.		
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. CAPACITAT DE RESPOSTA: la capacitat de donar una resposta útil per a l'usuari/a, de forma ràpida i ajustada a les seves expectatives.		
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
C. ACCESSIBILITAT: facilitat que se dona a la persona usuària per a utilitzar els serveis en el moment que ho desitja.		
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
D. INSTAL·LACIONS: els espais en els que se dona l'atenció son confortables, segurs i preserven la intimitat.		
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 canviariéu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

ANNEX 2. COMENTARIS DELS ENQUESTATS: IMPORTÀNCIA

- | | | |
|--|------------------------------------|-----------------------------------|
| - A, B, C, D | - A, B, C, D | - B, A, C, D |
| - A, B, C, D | - A, B, C, D | - A, B, C, D |
| - A, B, C, D | - A, B, C, D | - Atenció i empàtic, capacitat de |
| - A, B, C, D | - A, B, C, D | resposta, Accesibilidad, |
| - A, B, C, D | - B, A, C, D | Instalaciones |
| - A, B, C, D | - A, B, C, D | - A, B, C, D |
| - A, B, C, D | - Todo bien | - A, B, C, D |
| - C, B, A, D | - Tot està bé | - A, B, C, D |
| - A, B, C, D | - El orden está muy bien | - Atención ofrecida |
| - B, A, C, D | - Todos están bien. | - B, A, C, D |
| - A, B, C, D | - No sé. | - A, B, C, D |
| - A, B, C, D | - La atención. | - A, B, C, D |
| - Que te escuchen y sobre todo, que te | - No sabe | - A, B, C, D |
| entiendan, a veces una no coge las | - Atención i empatía. | - B, A, C, D |
| palabras adecuadas y no son | - Está bien. | - A, B, C, D |
| entendidas o interpretadas como tú | - Todo es importante. | - B, A, C, D |
| lo estás intentando hacer. | - Haberse sentido escuchada | - 2, 3, 1 |
| - Entender la situación y aprender a | Útil e interés de los trabajadores | - A, B, C, D |
| llevarla lo mejor posible. | - Está bien así | - A, B, C, D |
| - A, B, C, D | - Es correcto así | - B, A, C, D |
| - A, B, C, D | - B, C, D, A | - A, B, C, D |
| - A, B, C, D | - A, B, C, D | - A, B, C, D |
| - B, A, C, D | - B, A, C, D | - A, B, C, D |
| - A, B, C, D | - A, B, C, D | - A, B, C, D |
| - A, B, C, D | - A, B, C, D | - A, B, C, D |
| - | - A, B, C, D | - B, A, D, C |

ANNEX 3. OBSERVACIONS

1. Sólo tuvo un acompañamiento al juzgado pero está muy contenta
2. Está muy satisfecha con el servicio
3. Muy contenta
4. La rapidez en atención psicológica, están saturadas, y
5. Horarios más flexibles
6. Muy contenta con el servicio.
7. Molt bé i moltes gràcies a tots
8. Agradezco mucho el servicio
9. No ha respondido a las preguntas. Sólo hubo un acompañamiento y no lo recuerda bien, pero dice que todo el mundo se ha portado muy bien con ella. Todo bien.
10. No me puede atender, pero dice que está muy contenta con el servicio y fue todo genial.
11. Está muy contenta con el programa de DONES pero no contenta con mentories, dice que no le sirvió a la niña.
12. Está muy contenta con el servicio.
13. Lo tuvo que dejar por motivos de trabajo. Ahora ha vuelto a Mentorías.
14. Dice que no se ha sentido escuchada, está muy decepcionada y cree que no es un servicio útil. Mentories se pondrá en contacto con ella.
15. Está muy contenta con el servicio, se ha sentido escuchada y le han ayudado mucho.
16. Está muy contenta con el servicio. Han hecho amistades que aún perduran.
17. No ha contestado, se ha centrado en su caso en particular, dice que volverá a pedir hora a Mentorías. Aunque dice que la trataron muy bien.
18. Satisfecha con toda la atención recibida en mentorías, excelente, gracias.
19. Estoy muy contenta y agradecida con el servicio
20. Bien de mi parte.
21. Dice que no puede valorar el servicio porque no lo ha utilizado, sólo fue a una entrevista, pero dice que la trataron muy bien.
22. Dice que no han podido acabar el proceso por trabajo. Ella esperaba que Mentories fuera un servicio de atención psicológica individual, cree que debería haber un servicio para la niña de urgencia cuando hay una agresión
23. Todo muy bien
24. Tot molt bé, les al·lotes molt bé, encantada amb totes elles
25. Muy humano, muy agradecida. Super contenta con el servicio. Muy útil.
26. Todo muy bien.
27. Todo muy bien.
28. Todo bien.
29. Menores - más apoyo por parte de los chicos
30. Todo muy bien.
31. Muy bien.
32. Todo bien.
33. Muy bueno.
34. Todo bien.
35. Muy bien todo

36. Han ayudado bastante a mi hijo y a mí, siempre con amabilidad.
37. Todo OK.
38. Está encantado con el programa y con xxx y xxx. Le ha sido de mucha ayuda.
39. Sólo ha tenido una entrevista, pero todo bien.
40. Muy contenta con el servicio.
41. Muy contenta con el servicio.
42. Le fue fácil localizar el servicio pero cree que es necesario que se den más a conocer, más difusión.
43. A, B, C, D
44. No ha contestado a la encuesta. El hijo ahora está en menores, está muy disgustada.
45. El servicio muy bien, pero su caso era complicado.
46. Le parece que el servicio es bueno, pero no ha llegado a hacer el proceso porque la hija no
47. Muy satisfecha con el servicio.
48. No recuerda el servicio, sólo que le acompañaron para hacer trámites.
49. No contesta porque está muy liada.
50. Todo perfecto.
51. Sólo utilizó el servicio de acompañamiento. No opina de las instalaciones.
52. No podía contestar ahora, pero dice que todo bien.
53. El servicio un 10, pero no puede acudir porque el padre no da autorización.
54. Els professionals molt bons i empàtics. A lo millor hi ha massa pocs per la demanda.
55. Ha sido derivada al servicio de violencia intra-familiar. Pero muy contenta con quien la atenció.
56. Muy contenta, lo único que aún no le han llamado del IBAVI.
57. Todo OK.
58. xxx la acompañó un día, no puede valorar la encuesta. No recuerda bien.
59. No tiene tiempo para contestar, pero dice que todo OK.
60. Dice que fue a un par de entrevistas a mentories y no recuerda acudir al programa DONES. No sabe qué contestar.
61. No lo recuerda bien, pero todo OK.
62. Todo bien, muy contenta.
63. Todo muy bien, muy contenta.
64. Sólo vino a una entrevista, recuerda que la trataron muy bien, pero no puede valorar.