

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES, I DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE 2019

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ	4
2.1. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES	5
2.2. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	6
2.3. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ	13
3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	13
4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	13
5. COMPARATIVA DE DADES 2010/2011/2013/2014	14
6. OBSERVACIONS	15
7. CONCLUSIONS GENERALS	15
ANNEX 1. ENQUESTA A PERSONES USUÀRIES	17
ANNEX 2. IMPORTÀNCIA	18
ANNEX 3. OBSERVACIONS	19

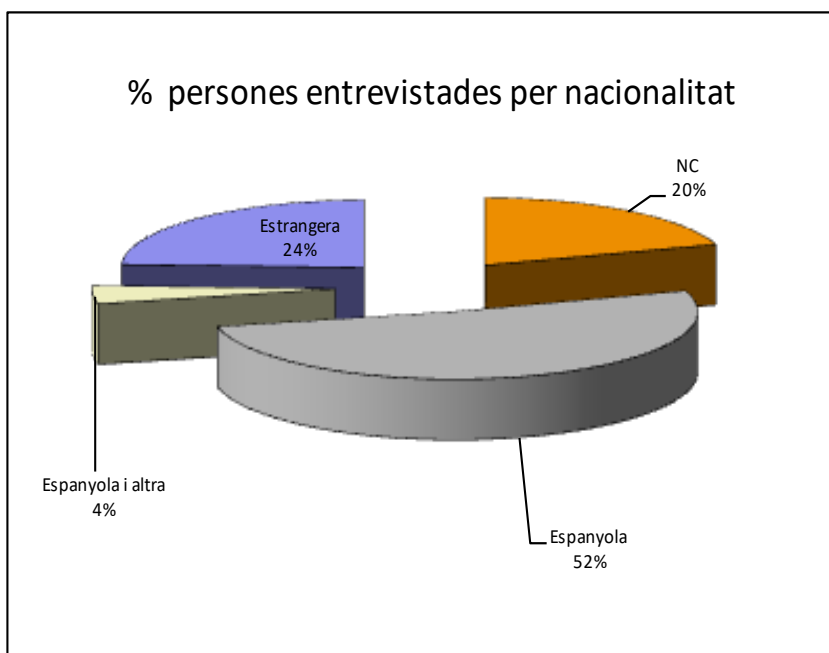
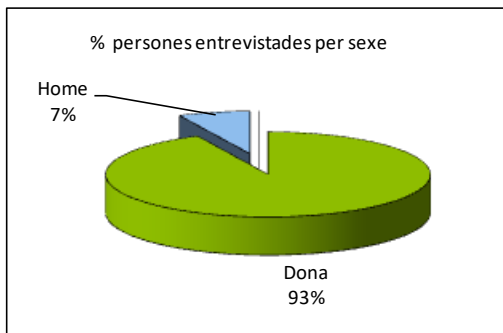
1. INTRODUCCIÓ

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.

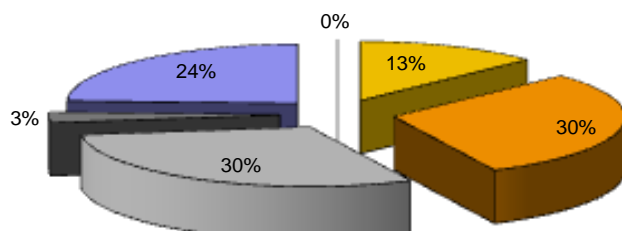
Per a aconseguir-ho s'ha aplicat una tècnica d'anàlisi social: les enquestes telefòniques i presencials a les persones usuàries dels serveis.

Dades sociodemogràfiques de les enquestes a persones usuàries del servei

Quant a les persones enquestades, un 93% varen ser dones i el 52% varen ser de nacionalitat espanyola. Quant a la procedència, la gran majoria es troben dins el ventall de 30 a 64 anys. En anys anteriors, la franja més freqüent era la de 30 a 44 anys, però aquest darrer anys aquest franja s'ha igualat amb la de 45 a 64 anys, arribant entre totes dues al 60% de les persones usuàries del servei.



% persones entrevistades per grups d'edat



Menys de 18 anys
 De 18 a 29 anys
 De 30 a 44 anys
 De 45 a 64 anys
 De 65 i més anys
 NS / NC

PER PROGRAMA

VICTIMES	Total	%
NC	0	0%
Dona	43	100%
Home	0	0%
Total contestats	43	100%

FILLS I FILLES	Total	%
NC	0	0%
Dona	19	100%
Home	0	0%
Total contestats	19	100%

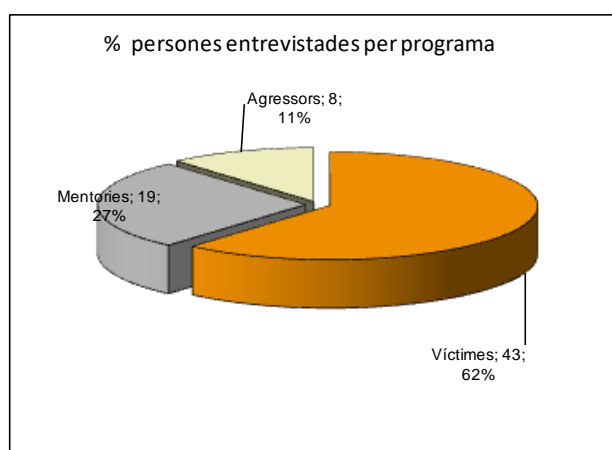
AGRESSORS	Total	%
NC	0	0%
Dona	3	0%
Home	5	100%
Total contestats	8	100%

2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ

S'ha realitzat una enquesta a 70 persones usuàries dels tres programes que integren el Servei, amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 321 amb expedient tancat el 2019 (211 del Programa de víctimes; 31 d'agressors i 79 de fills i filles). L'any 2019, al igual que el 2018 presenta una disminució del percentatge d'enquestes realitzades sobre el de casos tancats respecte de l'any anterior. Aquest fet està relacionat amb la implantació de la nova Llei de protecció de dades, segons la qual s'ha d'haver autoritzat prèviament per part de les persones usuàries el tractament de les dades personals per a obtenir informació sobre la qualitat dels serveis prestats. Aquesta modificació va implicar que les persones que havien signat els documents de protecció de dades amb anterioritat a la nova llei no tenien aquesta autorització signada, i en conseqüència no podien ser enquestades. Esperam que l'any 2020, en que la major part de les persones usuàries ja hauran començat la intervenció després de la implantació de la nova llei, i en conseqüència hauran signat el nou

document de protecció de dades, se torni a incrementar el nombre d'enquestes realitzades. Altres causes que influeixen en aquest fet són: la disminució del nombre de casos tancats (321 el 2019 i 353 el 2018 enfront els 484 del 2017), el 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 quina serà la darrera vegada que es veurà l'usuària o l'usuari i, un cop tancat el cas, de vegades no es poden trobar per a fer-los l'entrevista. En altres ocasions, encara que són menys freqüents, la persona es nega explícitament a contestar 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 21,80% en relació amb el total d'expedients tancats, la qual cosa suposa un mínim descens del 0,94% respecte del percentatge d'enquestes de 2018.

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.

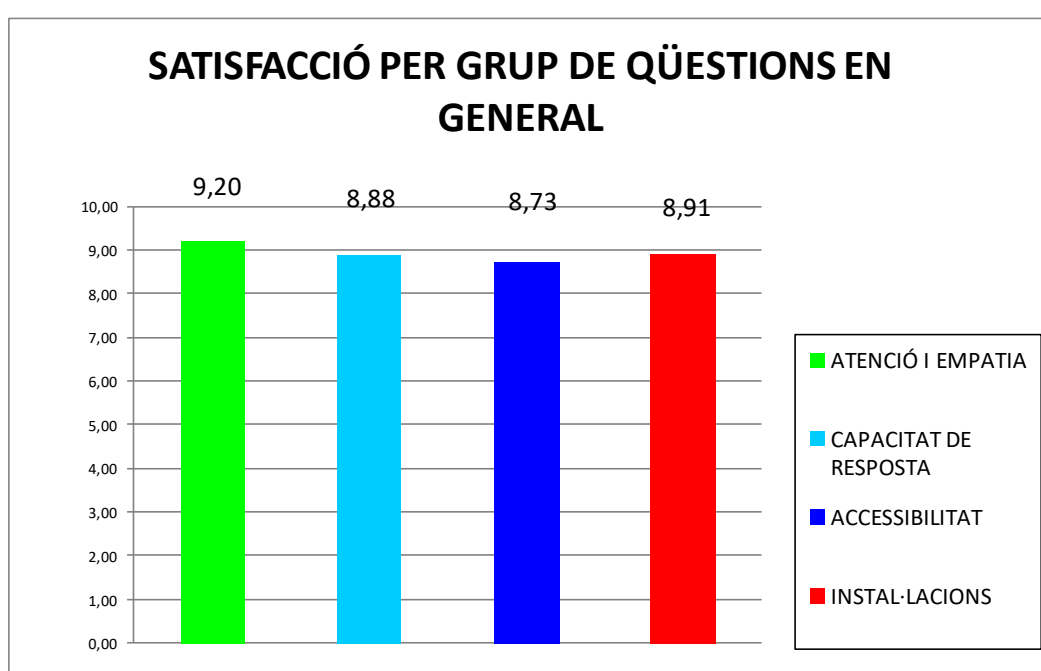
Les persones que han contestat per grups de qüestions han considerat com a més important el primer grup, referit a l'atenció, l'empatia i la capacitat de percebre les necessitats, les emocions i les preferències de les persones, i respondre-hi, generant un ambient adequat per a la prestació del servei.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

2.2. Informació recollida en relació amb la satisfacció

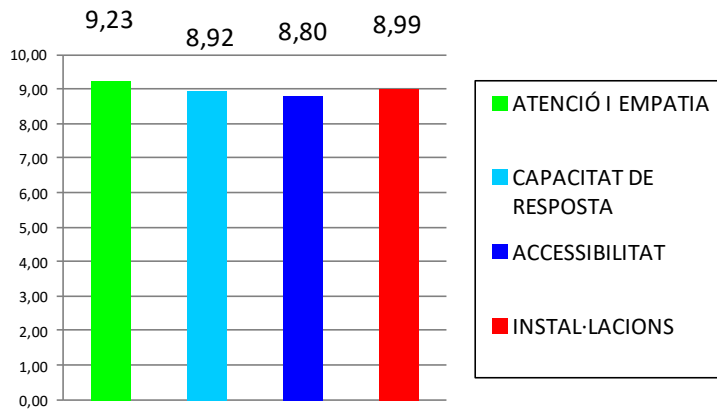
Satisfacció per grup de qüestions

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

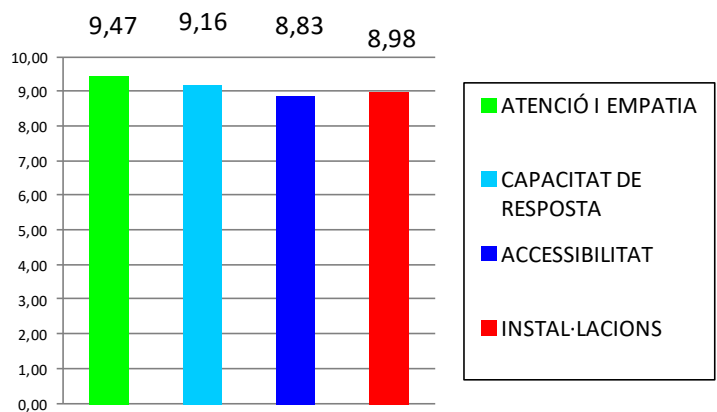


Respecte de la satisfacció per programes, igual que en la valoració general del servei, els quatre grups de qüestions han estat molt ben valorats, amb una puntuació d'excel·lent en tots, i amb una variació molt petita (0,29 punts) entre els dos extrems. Si comparem globalment els tres programes, el de Fills i filles és el més ben valorat. Quant a la valoració dels blocs, el més ben valorat als tres programes és el d'atenció i empatia.

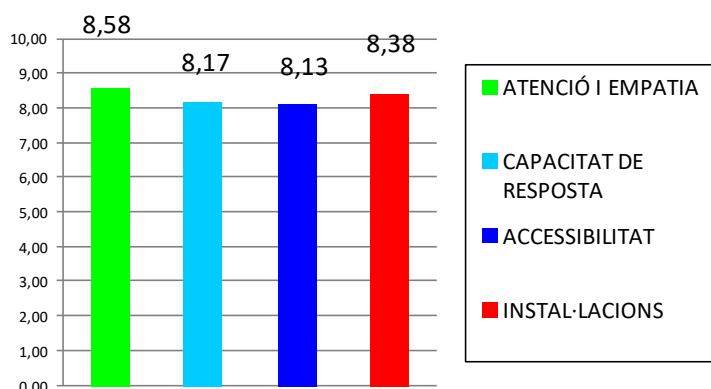
SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -Víctimes-



SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -Mentories



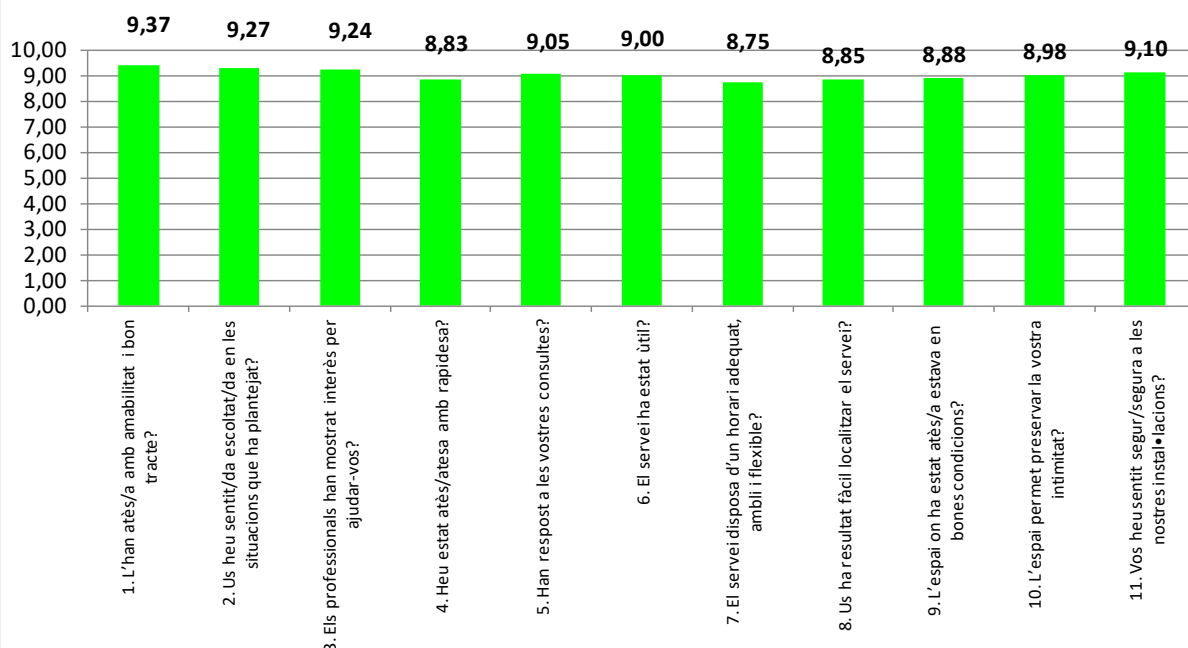
SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -agressors-

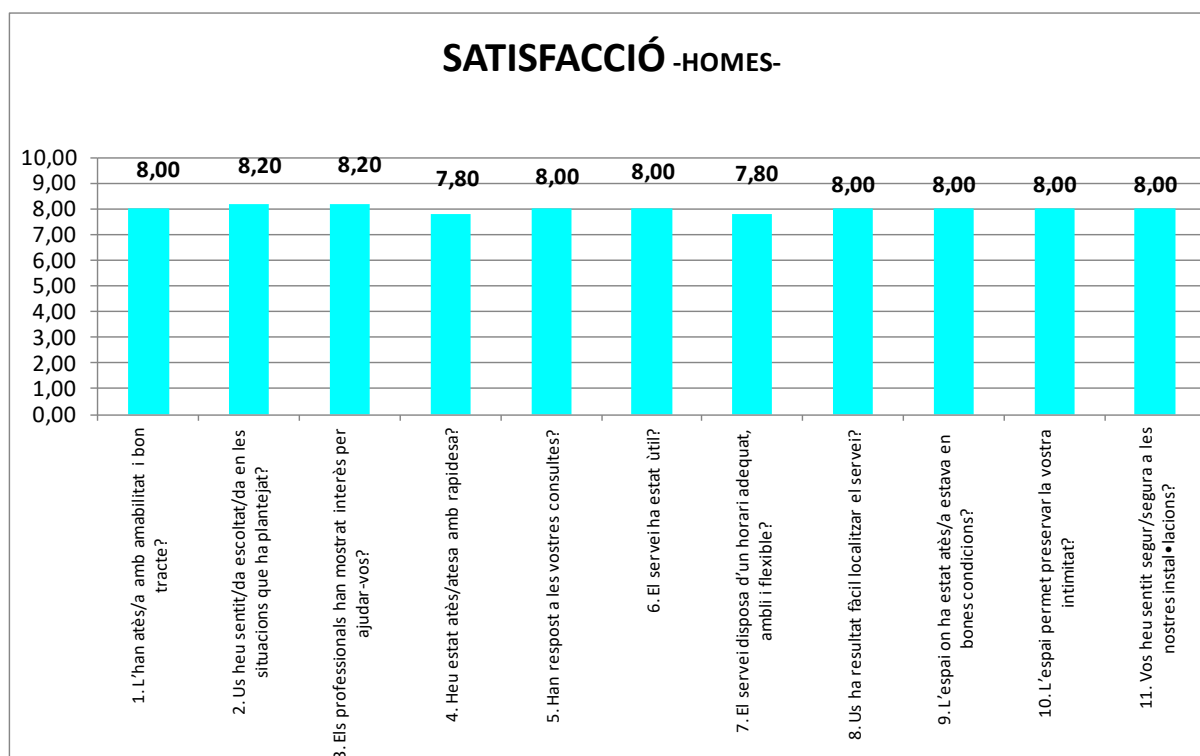


Satisfacció per gènere

Respecte de la satisfacció per gènere, la satisfacció global de les dones i els homes hi ha diferència, amb un 9,37 de les dones i un 8 dels homes, a l'ítem més alt puntuat. La major diferència en la valoració d'un mateix ítem entre els homes i les dones ha estat de 1,37 punts.

SATISFACCIÓ -DONES-

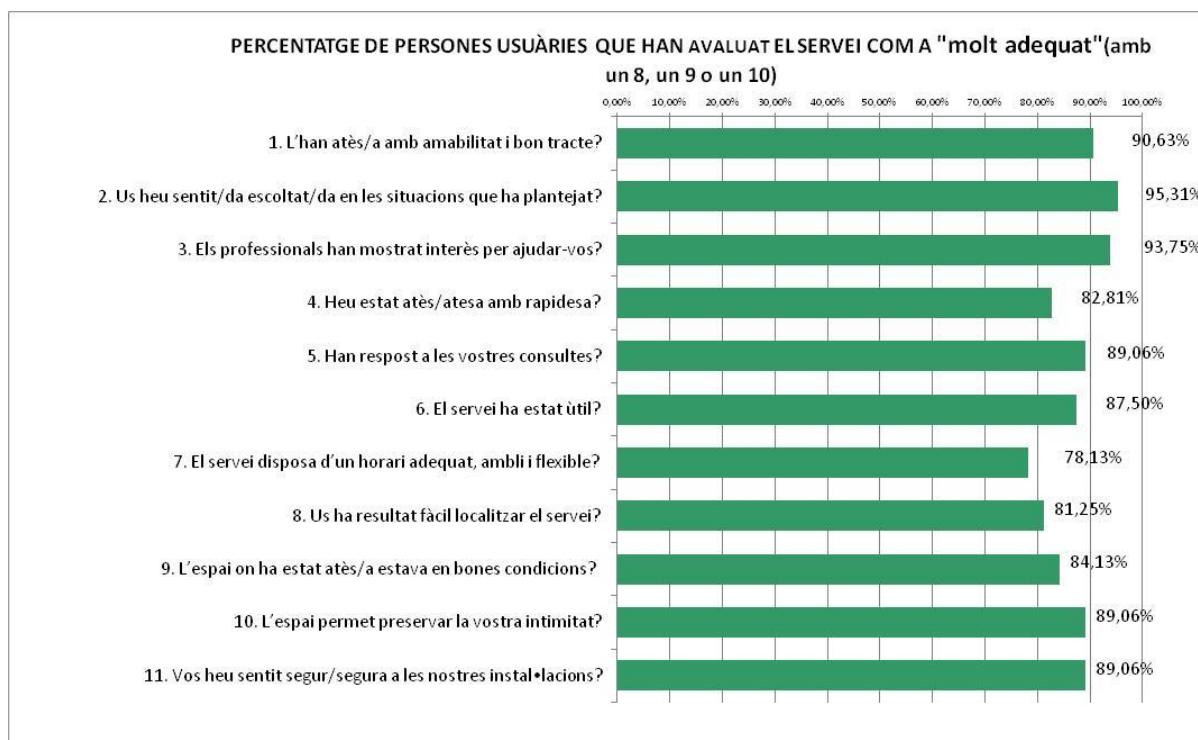




Satisfacció per ítem

Igual que en anys anteriors, l'ítem més ben valorat és el que fa referència a ser atès amb amabilitat i bon tracte. Com passa a la valoració per grups de qüestions, les valoracions han estat molt altes, i les variacions molt petites.

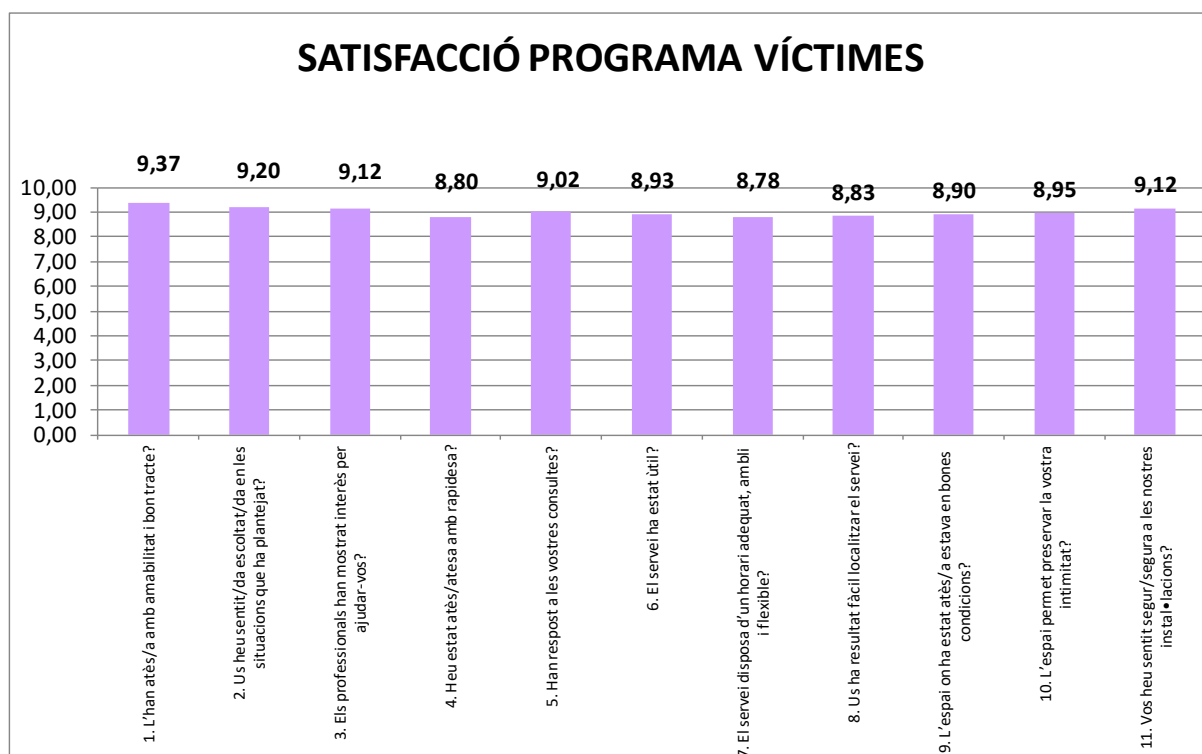
Respecte del nombre de persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat, els resultats són excel·lents. A tots els ítems, entre un 78,13% i un 95,31% de les persones enquestades han fet una valoració d'un 8, un 9 o un 10.



Satisfacció per programa

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

Quant a la satisfacció del Programa de víctimes per ítems, aquests tenen unes puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 9,37 i el 8,80, amb una diferència de 0,57 punts entre la puntuació més alta i la més baixa.

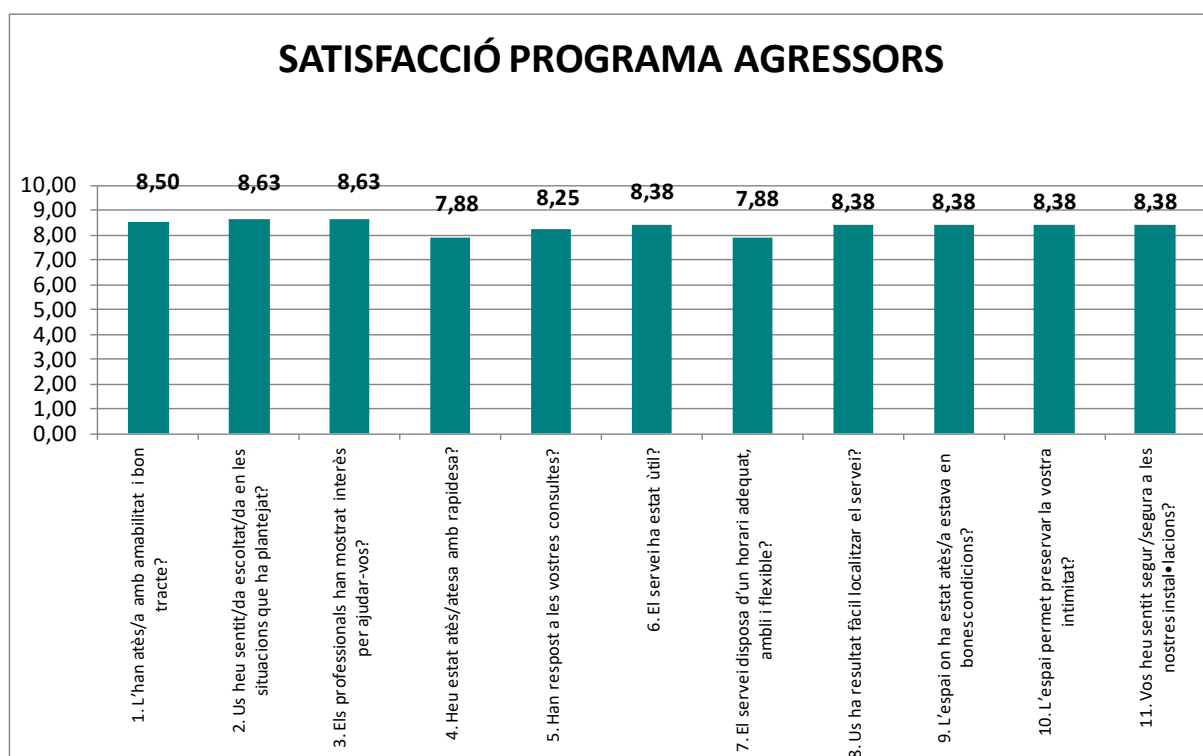
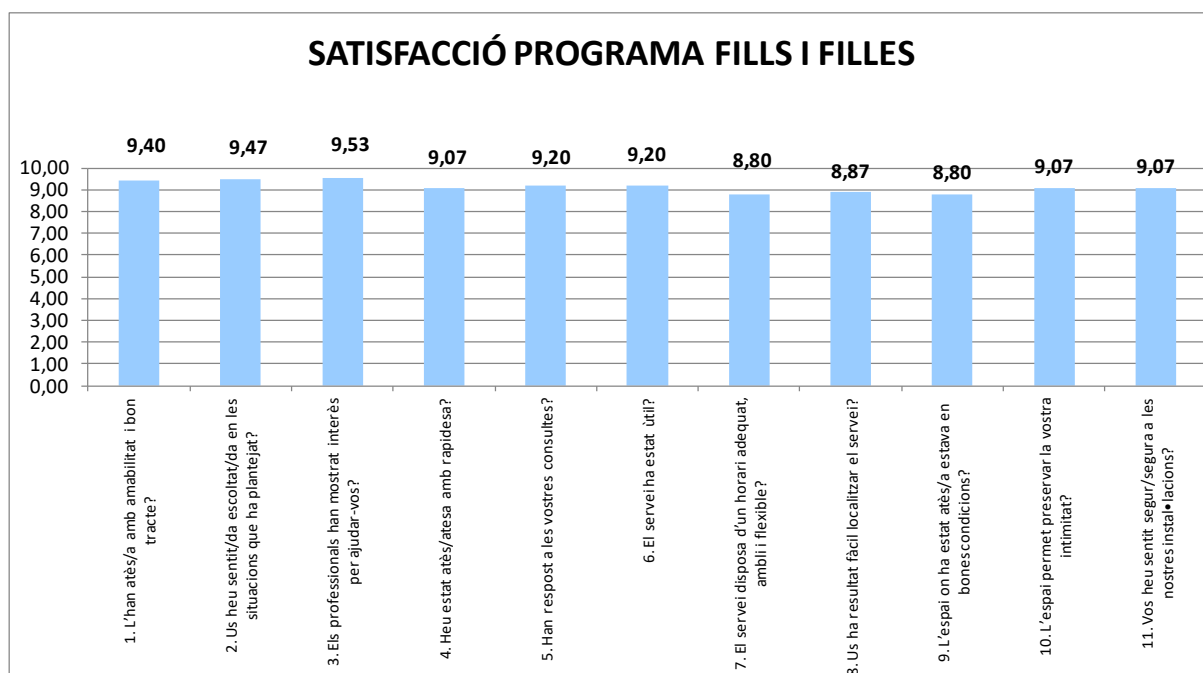


2. Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere (mentories)

Al Programa de fills i filles, com també al Programa de víctimes, tots els ítems han estat ben puntuats, entre el 9,53 i el 8,80, amb la diferència que en aquest programa s'amplia la variació dels resultats (0,73 entre els dos extrems).

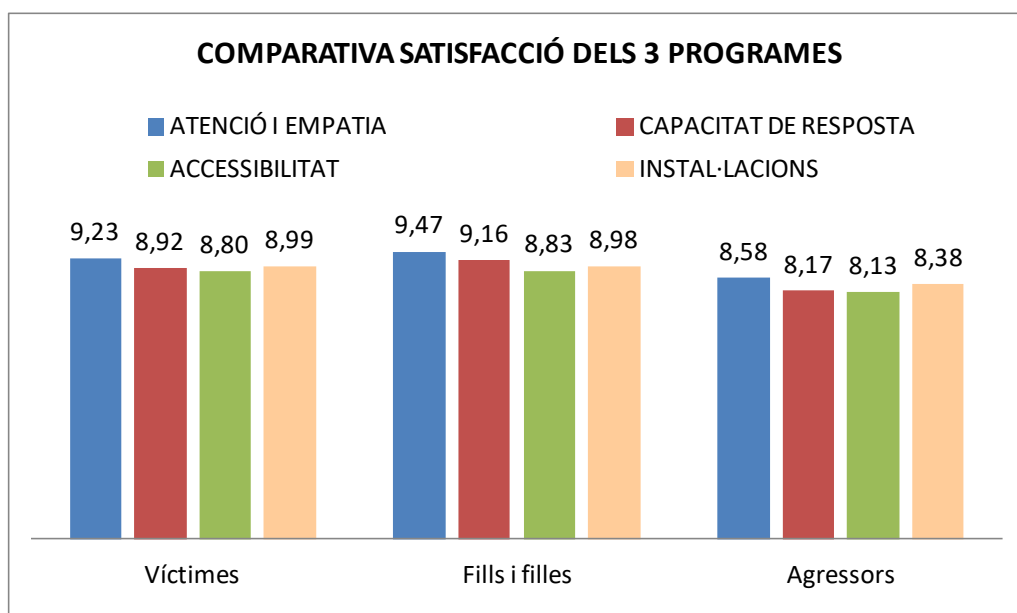
3. Programa d'atenció a persones agressores

Aquest programa té unes puntuacions altes, que oscil·len entre un 8,63 i un 7,88. Les puntuacions han baixat respecte de 2018 i 2016, que presentaven uns valors que oscil·laven entre el 8 i el 9.



Comparativa dels tres serveis

Si comparam per blocs els tres programes, podem observar que les puntuacions són bones i bastant similars; cal destacar que en segons quins ítems obtenim una puntuació de 8. Fet que baixa respecte al 2018.



2.3. Relació entre les respostes d'importància i satisfacció (annex 2)

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 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 l'empatia. Aquest resultat coincideix amb les respostes de satisfacció, que han puntuat aquest bloc amb un 9,47 (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 i que el servei ha estat útil.

3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La mitjana de la valoració global del servei és de 9,31 punts; és a dir, com els anys anteriors, el nivell de satisfacció es troba molt a prop de l'excel·lència.

4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

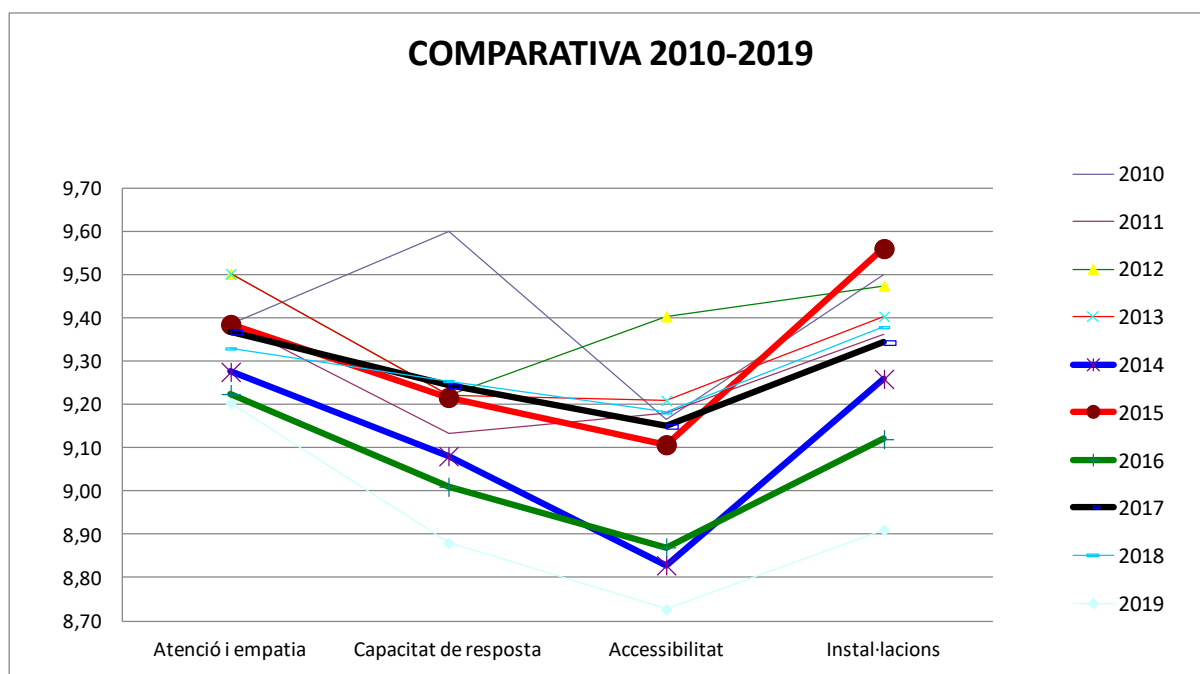
L'enquesta ha estat valorada per 9 persones. Ha estat valorada amb 9,44 de puntuació mitjana.

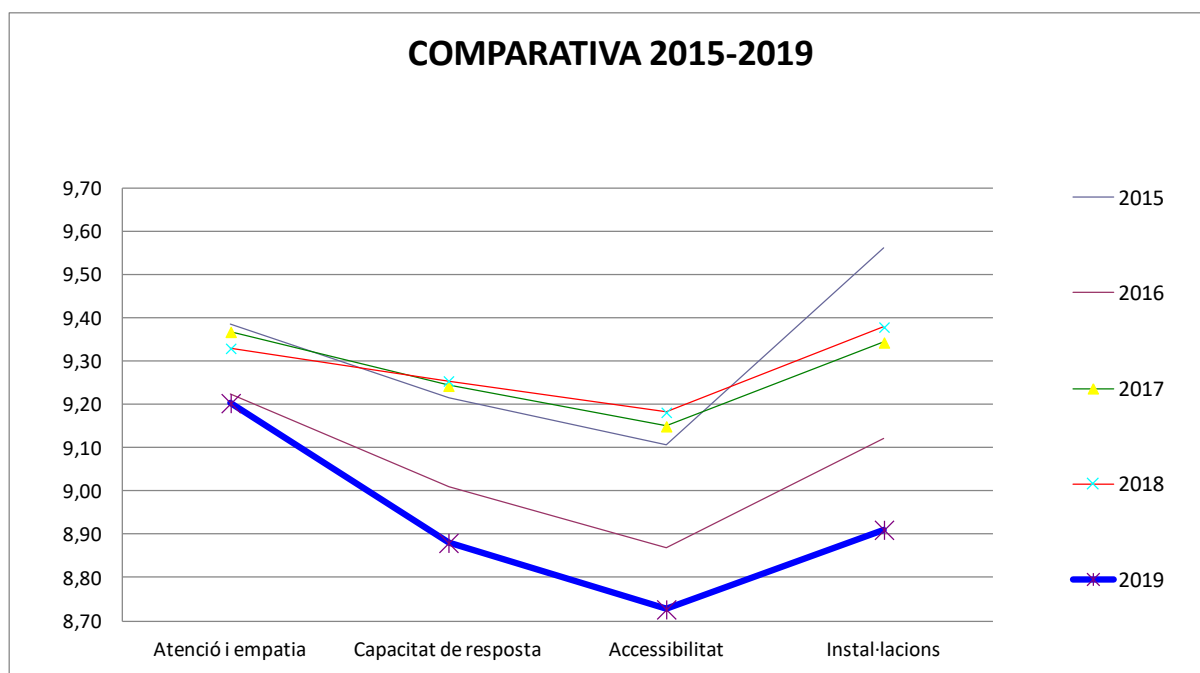
A la qüestió "Quina cosa canviàrieu o eliminaríeu del qüestionari o hi afegiríeu?", no hi ha aportacions de millora.

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

5. COMPARATIVA 2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016/2017/2018/2019

Les dades de l'any 2019 han baixat respecte als anys anteriors, així com es pot contemplar a la gràfica següent, encara que les puntuacions que es reben son altes, oscil·len entre el 9,20 i el 8,80.





6. OBSERVACIONS

50 persones han contestat l'apartat d'observacions (annex 3), i la gran majoria de valoracions són positives. En resum:

- 44 observacions són felicitacions i agraïments pel Servei.

- Altres comentaris:

1. *El que no li va agradar va ser el tracto que va rebre al Ibdona aragon: Se tiene que cambiar mucho el servicio. 28 Dic. Aún está esperando*
2. *Se queja un poco de las instalaciones que le parecen viejos (antiguos).*
3. *Se queja de Casal Dlna en Aragón.*
4. *IBD. Casal de Dona - se queja mucho. Dice que todo muy mal, que mienten y que el servicio es muy malo. Se queja de todo en general*
5. *No ha sido rápido por saturación del servicio. Recomendación: ampliar horario y personal. Muy contenta.*

7. CONCLUSIONS GENERALS

Respecte del nombre d'enquestes realitzades, enguany es segueix amb la dinàmica de l'any 2018 i hi ha hagut un descens de les enquestes passant a l'any 2017 198; a l'any 2018 73 i l'any 2019, 70 enquestes.

Aquest descens, tal com es va explicar a l'informe de l'any 2018 podria estar amb els casos amb què no es va poder contactar per a realitzar l'enquesta per no tenir l'autorització prèvia de les persones usuàries que requeria la nova llei.

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.

Com en anys anteriors, els resultats obtinguts palesen que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives; els quatre blocs d'atributs han estat valorats notablement.

La valoració global, igual que en anys anteriors, frega l'excel·lència, ja que la puntuació obtinguda ha estat de 9,31 punts sobre 10.

Quant a la diferència en la valoració dels quatre blocs d'atributs, aquesta és petita però ha augmentat respecte a l'any anterior, al 2018 la diferència era de 0,20 punts i, al 2019 aquesta diferència ha augmentat a 0,47 punts, entre els dos extrems.

Així com va essent la dinàmica dels darrers anys, el bloc valorat amb menor puntuació ha estat l'accessibilitat. A pesar d'això, tots els blocs han estat valorats amb puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 9,20 i el 8,73.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2010-2019, quasi totes les qüestions estan valorades per damunt del 8,80. Enguany el servei ha patit un lleu descens de la puntuació però encara així es podria dir que el Servei frega l'excel·lència. Les puntuacions van del 8,13 al 9,47.

Des de l'any 2014, en què 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 a víctimes, s'ha treballat per a mantenir el que ja s'ha aconseguit i, a la vegada, per a millorar aquesta feina conjunta i coordinada, destinada a donar una resposta integral a la violència de gènere.

Des de l'any 2014, els diferents serveis municipals que fan feina amb la violència de gènere, Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere, Servei d'Acolliment a Víctimes de Violència de Gènere i Policia Local, estan treballant coordinadament en el marc d'una carta de compromisos. Aquesta feina està encaminada a mantenir tots els objectius d'atenció que ja s'han aconseguit i, a la vegada, 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 responeu 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

VALORACIO DEL SERVEI

A continuació us demanam que valoreu els nostre servei del 0 al 10. El 0 és la qualificació mes 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

1 - Com m'han tractar i han ofert(?) Privacitat	Facilitad de encontrar, lo más importante.	A,B,C,D
Sentirse cómoda y bien atendida Atención	Muy contento. Atención, rapidez y disponibilidad	A,B,C,D A,B,C,D
Rapidez, lo más importante.	A, B, C, D	A,B,C,D
Las preguntas que más le importan son: Si ha sentido escuchada y otra si es útil.	A, B, C, D	A,B,C,D
Más importante que escuchen y ayudar realmente.	A, B, C, D	A, B, C, D
La pregunta más importante, si el servicio ha sido útil.	B, A, C, D	A, B, C, D
Atender con rapidez. Amables.	A, B, C, D	A, B, C, D
General todas están bien.	A, B, C, D	A, B, C, D
Ayuda muy grande.	A, B, C, D	B, A, C, D
Todo, pero lo más de todo, si ha servido el servicio o no.	A, B, C, D	A, B, C, D

ANNEX 3. OBSERVACIONS

1. Amabilidad, el ratito que estuvo hablando con la chica
2. Molt contenta amb el servei, amb totes les al·lotes que hi ha, l'han ajudat molt, i està super agraïda.
El que no li va agradar va ser el tracto que va rebre al Jbdona aragon: Se tiene que cambiar mucho el servicio. 28 Dic. Aún está esperando
3. No tener que volver al servicio.
4. Todo buenísimo, la gente muy implicada.
5. En total todo más o menos bien.
6. Está satisfecha de todo.
7. Todo bien.
8. Todo bien.
9. Todas muy simpáticas. El servicio muy agradable.
10. Se queja un poco de las instalaciones que le parecen viejos (antiguos).
11. No hay quejas. Todo bien.
12. Lo hacen genial.
13. Ha sido muy útil, todas muy amables.
14. Todo muy bien. Está satisfecha con todo servicio.
15. Se queja de Casal Dlna en Aragón.
16. Sólo a xxx le agradece la ayuda.
IBD. Casal de Dona - se queja mucho.
17. Falta de tiempo para atender.
18. Todo bien.
19. Problemas seguridad de ahí -los seguratas de la puerta del centro Flassaders: Me han ayudado, han sido super amables y con el incidente le ayudaron mucho.
20. La han ayudado en lo que han podido.
21. Todo muy bien. Está satisfecha con todo servicio.
22. Todo bien.
23. Falta mucho de mejorar el servicio.
24. Dice que todo muy mal, que mienten y que el servicio es muy malo. Se queja de todo en general
25. Todo muy bien. Son muy amables.
26. No ha sido rápido por saturación del servicio. Recomendación: ampliar horario y personal. Muy contenta.
27. Todo muy bien, agradecido y contento con el servicio y con las compañer@s que le han atendido.
28. Muy contenta con xxx y con el servicio.
29. Dejó de ir porque su hijo estaba mejor y no quería asistir, pero todo bien.
30. Sigue el tratamiento en Pollença. Muy contenta con el trato recibido y agradecida.
31. Muy contenta con xxx. Agradecida por el servicio.
32. No ha llegado a llevar a los niños porque el padre no le firmó la autorización.
33. Muy contenta.
34. NO RECUERDO HAVER VENIDO AL SERVICIO
35. TODO BIEN.NINGUNA SUGERENCIA

36. No ha completado el programa por falta de tiempo, pero está muy contento
37. Tiene que volver a pedir cita con ellas
38. Sube la puntuación porque está encantada con xxx, su trabajadora social.
39. Muy contenta con Blanca, su TS.
40. No contesta, está muy nerviosa.
41. Todo muy bien.
42. No lo puede valorar porque sólo fue a una entrevista. El trato fue muy bueno cuando fue.
43. Va a volver a pedir cita porque está muy angustiada con el comportamiento del hijo.
44. Muy contenta con xxx.
45. Muy contenta con el servicio.
46. Muy contenta con todos.
47. A, B, C, D
48. No puede hablar, está ocupada. Pero dice que todo fue bien en el programa.
49. Muy contenta con xxx y con los compañeros.
50. Está muy contenta con el servicio, le ha resultado muy útil