

# **INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I EXPECTATIVES, I DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN RELACIÓ AL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE 2013**

**ÍNDEX**

<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>2. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI: ENQUESTES</b>	<b>4</b>
2.1 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES	
2.2 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ A LA SATISFACCIÓ	
2.3 RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ	
<b>3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI</b>	<b>19</b>
<b>4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA</b>	<b>20</b>
<b>5. COMPARATIVA DADES 2010/2011</b>	<b>20</b>
<b>6. CONCLUSIONS GENERALS</b>	<b>21</b>
<b>ANNEX 1: ENQUESTA PERSONES USUÀRIES</b>	<b>23</b>
<b>ANNEX 2: COMENTARIS DELS ENQUESTATS</b>	<b>25</b>

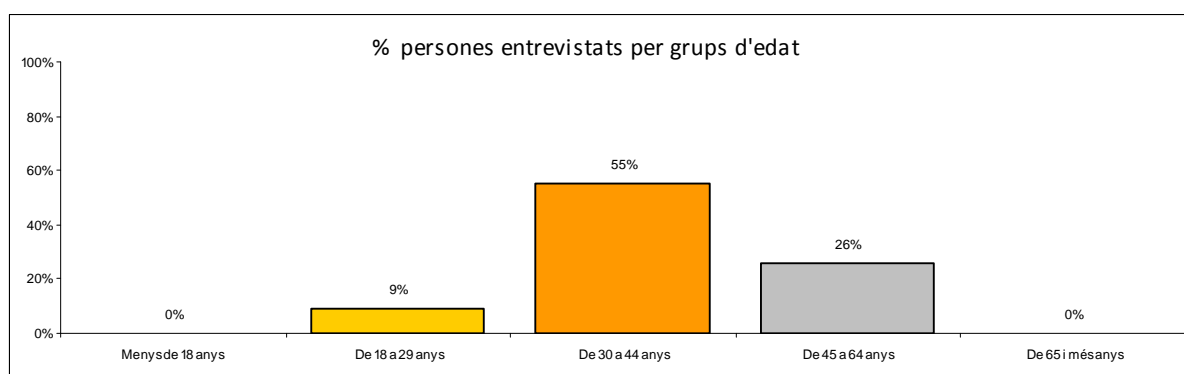
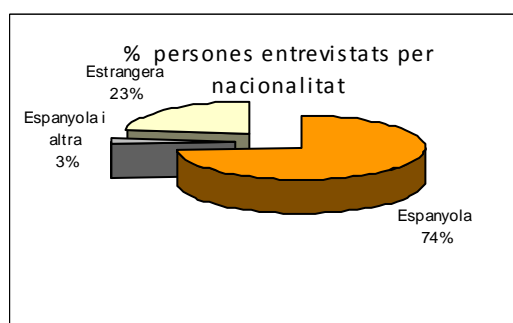
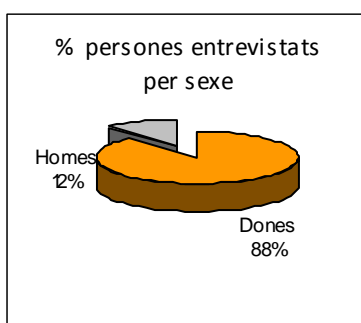
## 1. INTRODUCCIÓ

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

Dades socio-demogràfiques de les enquestes a persones usuàries del servei.

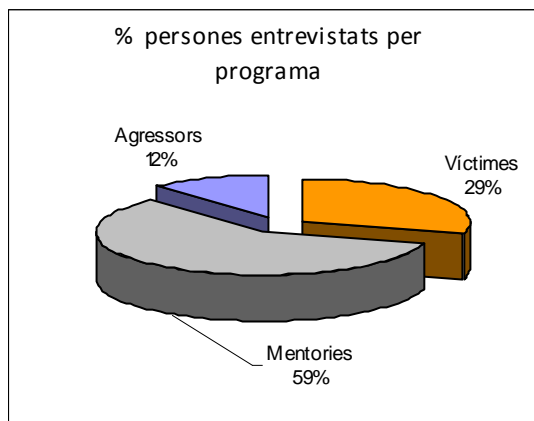
Quant a les persones enquestades, un 88% varen ser dones. Quant a la procedència, el 74% varen ser de nacionalitat espanyola i una gran majoria es varen trobar dins el ventall de 30 a 44 anys.



## 2. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI: ENQUESTES

S'ha realitzat una enquesta a 78 persones usuàries dels tres programes que integren el servei, amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 215 persones usuàries, amb expedient tancat, de gener a desembre de 2013.

Per programes, les enquestes rebudes es distribueixen de la següent forma:



L'enquesta s'ha realitzat via telefònica i presencial. La resposta en relació al total d'expedients tancats ha estat del 36'27% a nivell general del servei.

El model d'enquesta emprat es pot trobar a l'annex 1.

### 2.1. Informació recollida en relació a les necessitats i expectatives

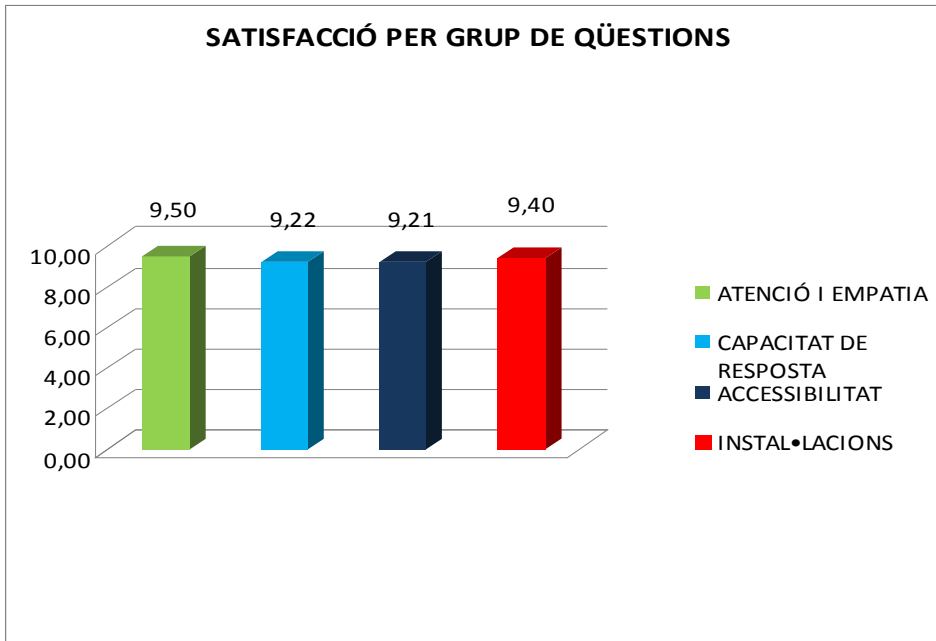
#### Importància per grup de qüestions

Com és pot observar a l'annex 2, els grups de qüestions considerats més importants són l'atenció del servei i la capacitat de resposta, seguides de la seguretat.

### 2. 2 Informació recollida en relació a la satisfacció

#### Satisfacció per grup de qüestions

En relació a la satisfacció percebuda per als grups de qüestions, l'atenció del servei, ha estat valorada amb una mitjana de **9,50 punts**; les instal·lacions amb una mitjana de 9,40; la capacitat de resposta amb un 9,22 i l'accessibilitat amb una mitjana de 9,21 sobre 10.



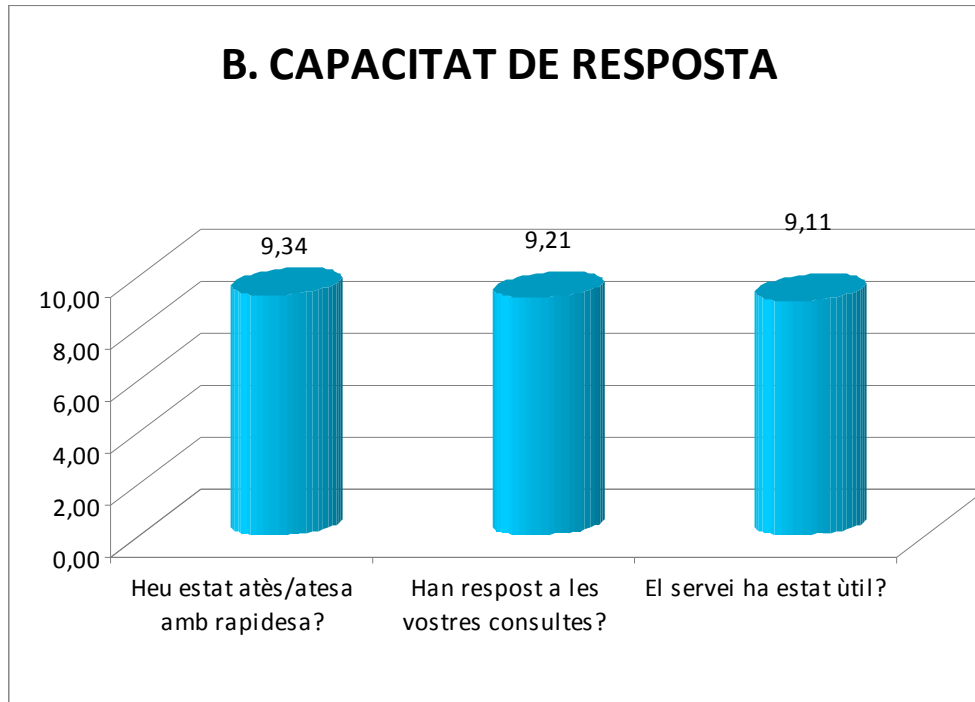
És a dir, els quatre blocs d'atributs han estat valorats amb un excel·lent per les persones usuàries dels serveis, i no hi ha una diferència destacable entre les puntuacions d'un o de l'altre.

#### Satisfacció per ítem

Els ítems millor valorats són els que fan referència a l'amabilitat del personal del servei i a la sensació de seguretat en les nostres instal·lacions.

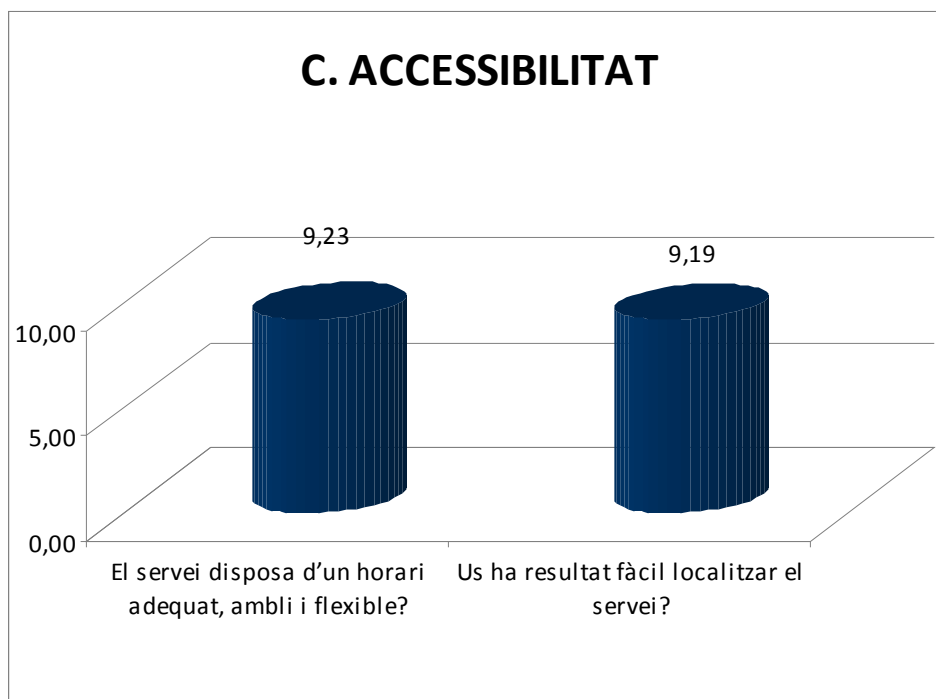


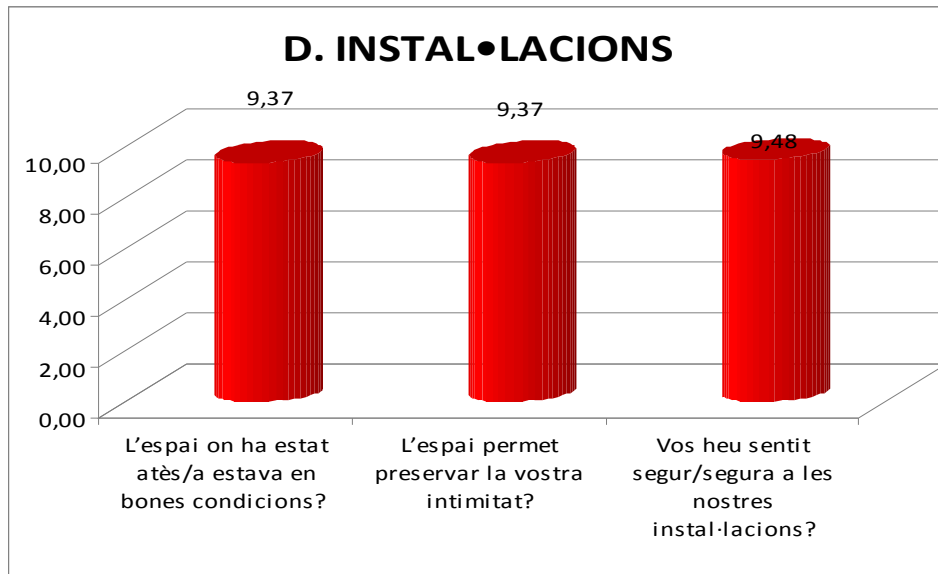
## B. CAPACITAT DE RESPOSTA



Quant a la capacitat de resposta, cal destacar que la situació de les víctimes quan arriben al servei, sol esser en moment de crisi, i el procés de recuperació i percepció de millores sobserba a mitg i llarg termini. Així i tot, la valoració no desixa de ser elevada.

## C. ACCESSIBILITAT





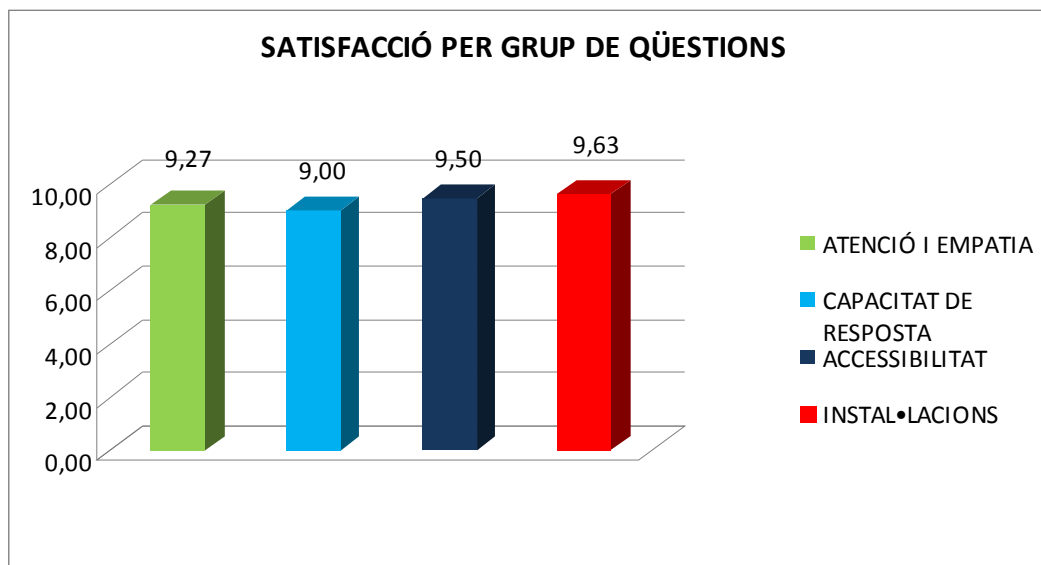
Tots els ítems han estat valorats amb un excel·lent per les persones usuàries dels serveis, no hi ha cap amb una puntuació inferior a 9'11 pel que no hi ha una diferència destacable ells.

#### Satisfacció per Programa i grups de qüestió

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

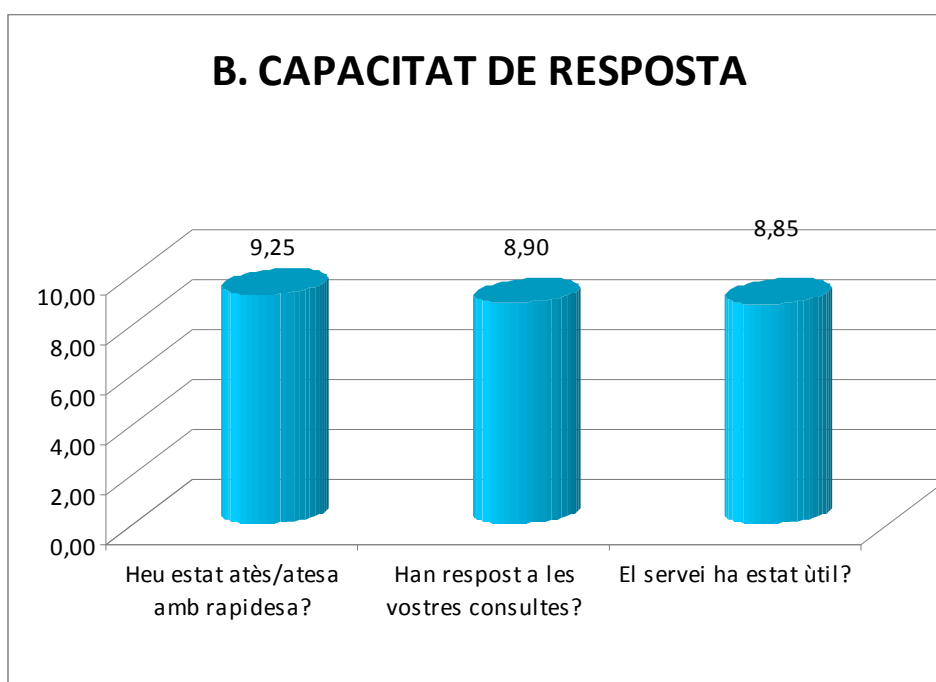
Satisfacció per grups de qüestió

Respecte als grups de qüestió els millor valorats són les instal·lacions amb un 9,63 i l'accessibilitat del servei amb un 9,50.



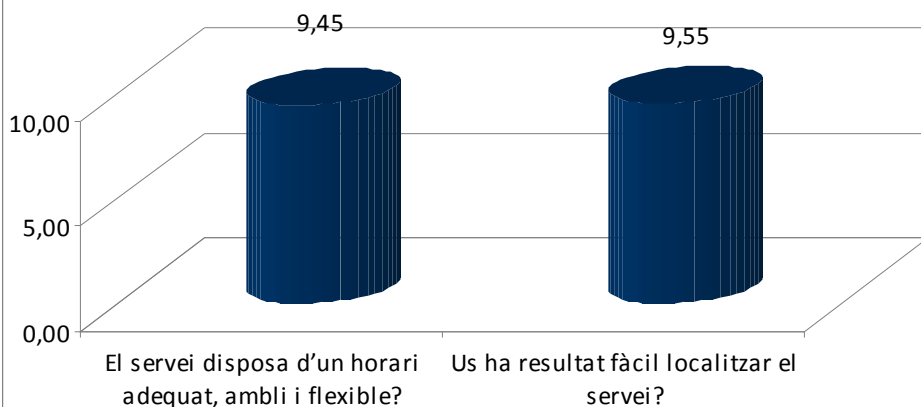
## Satisfacció per ítems

Com es pot observar a les gràfiques següents, els ítems millor valorats són la sensació de seguretat a les nostres instal·lacions i les bones condicions de l'espai . El pitjor valorat és el que fa referència a si el servei ha estat útil.

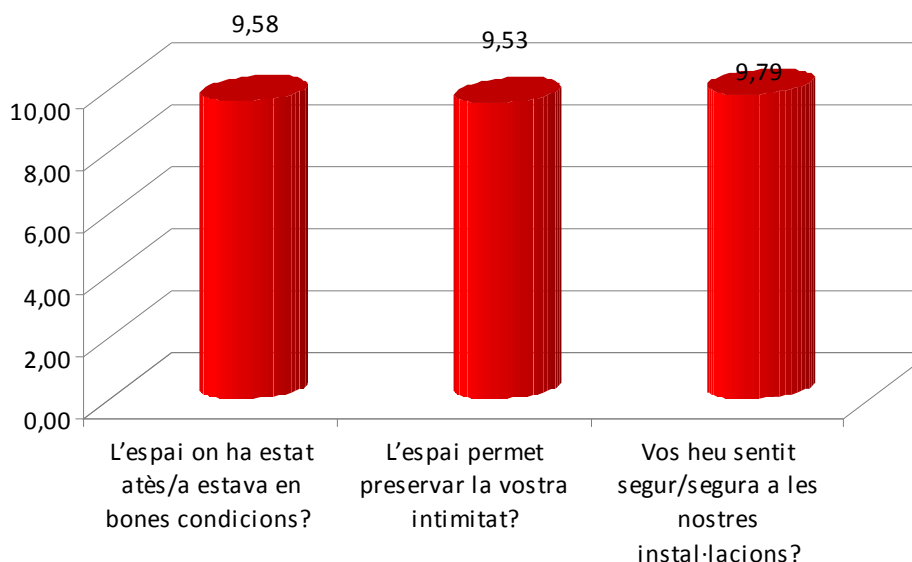




### C. ACCESSIBILITAT



### D. INSTAL·LACIONS

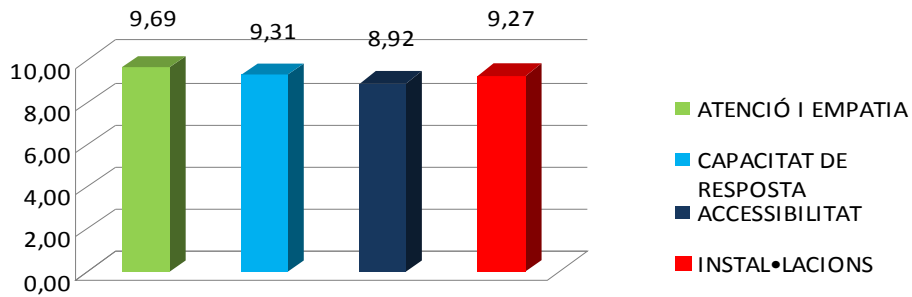


## 2. Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere

### Satisfacció per grups de qüestió

En relació als grups de qüestió, els millor valorats són els que fan referència a l'atenció i empatia amb un 9,69 i la capacitat de resposta amb un 9,31.

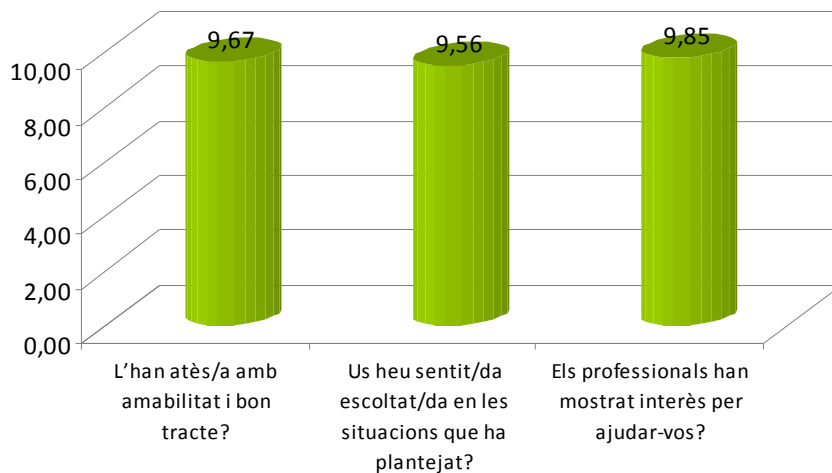
**SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS**



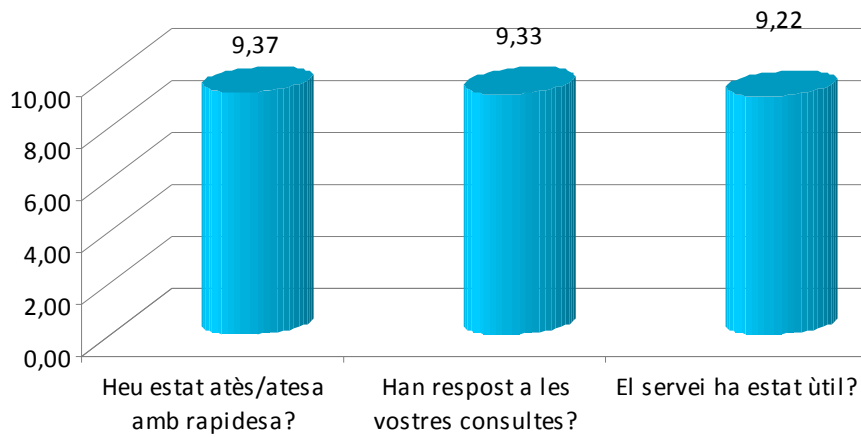
**Satisfacció per ítems**

Els ítems millor valorats son el interès per ajudar mostrat pels professionals i l'amabilitat i el bon tracte . Els pitjor valorats la facilitat per localitzar el servei i la disponibilitat d'un horari ample i flexible.

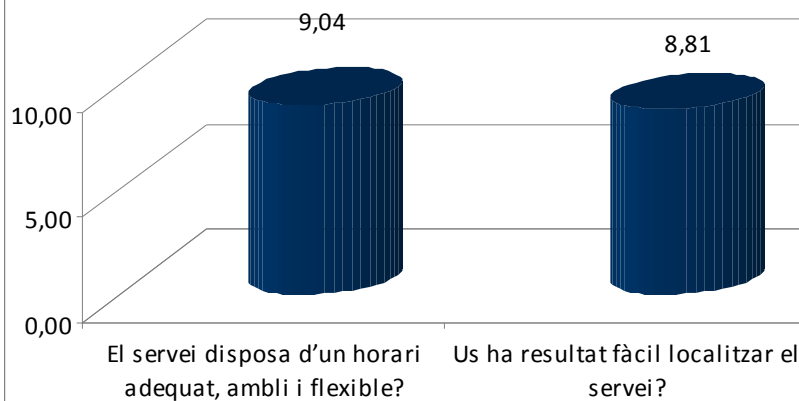
**A. ATENCIÓ I EMPATIA**

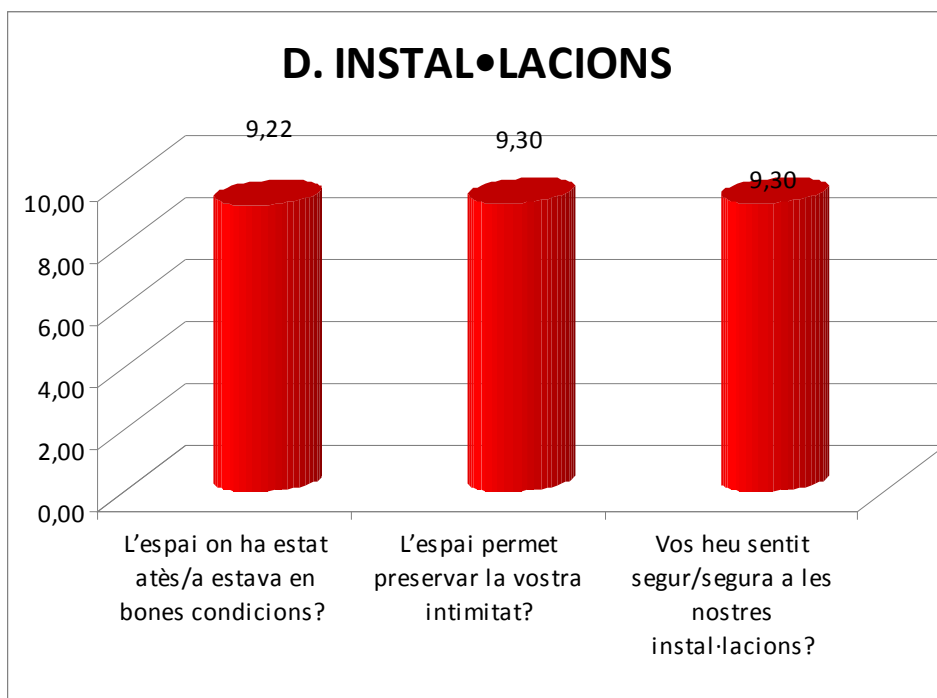


## B. CAPACITAT DE RESPOSTA



## C. ACCESSIBILITAT

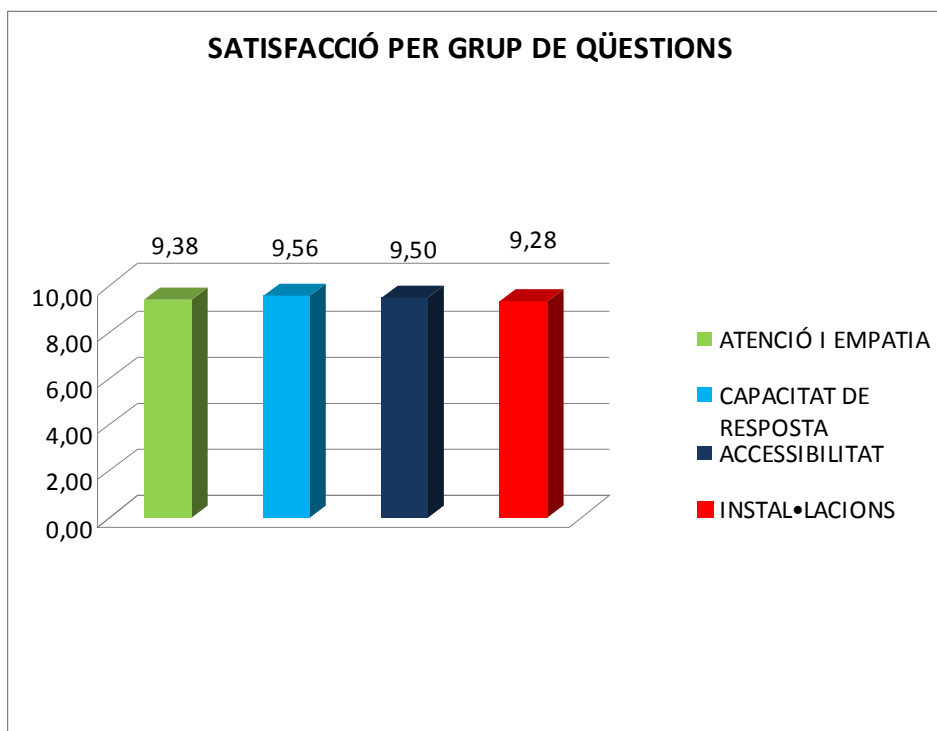




### 3. Programa d'atenció a persones agressores

Satisfacció per grups de qüestió

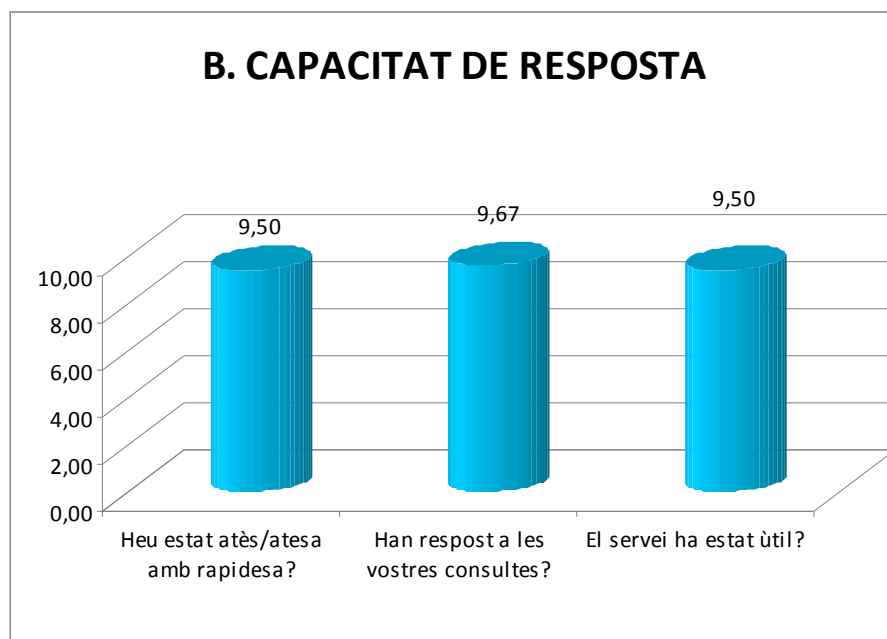
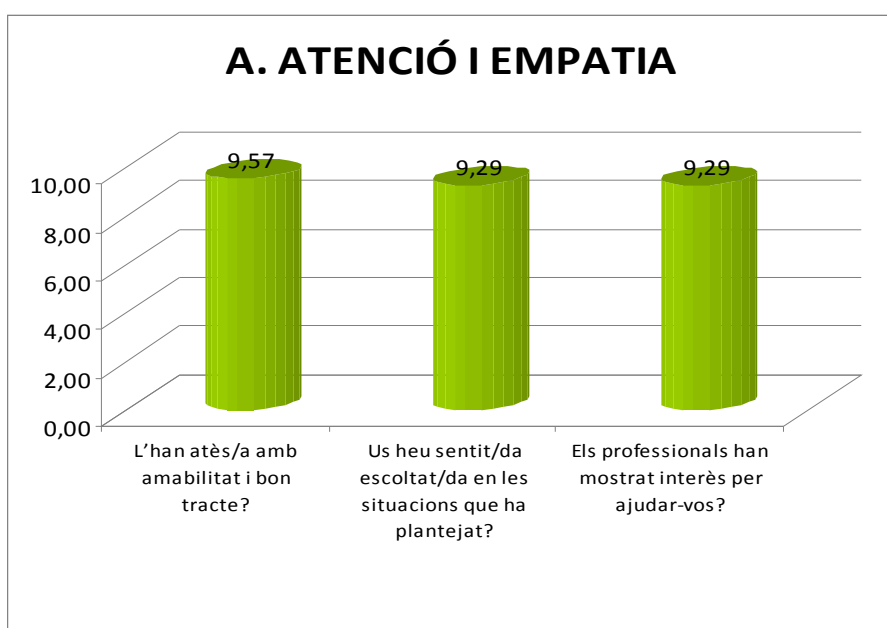
En quant als grups de qüestió, els millors valorats són la capacitat de resposta amb un 9,56 i l'accessibilitat amb un 9'50.



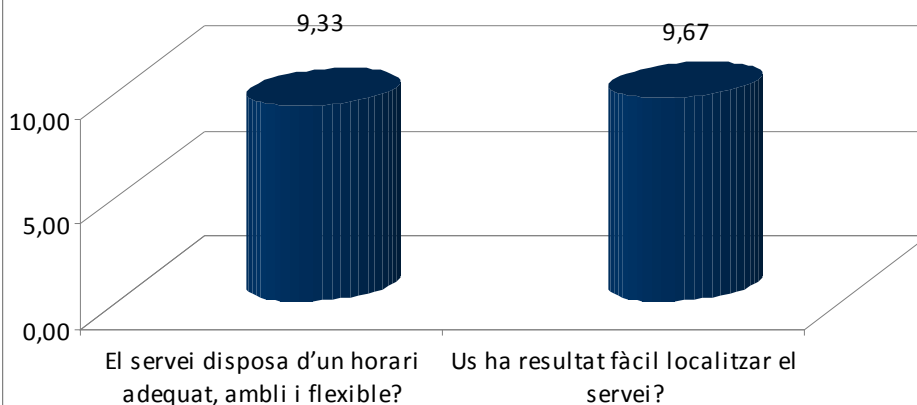
## Satisfacció per ítems

Respecte als ítems millor valorats son el que fa referència a si han respost a les consultes i la facilitat per localitzar el servei.

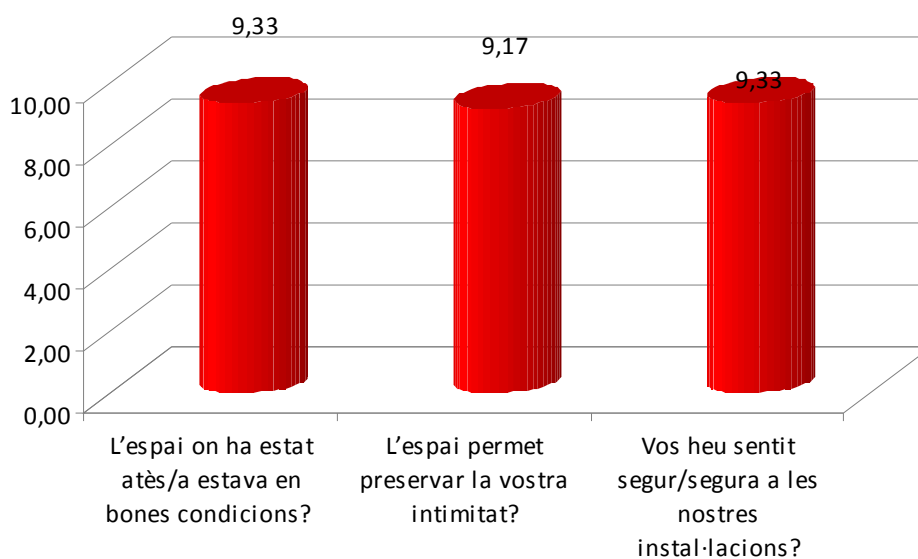
Els ítems pitjor valorats son la capacitat del servei per preservar la intimitat, el sentiment d'haver estat escoltat i la mostra d'interès dels professionals per ajudar. De totes formes, tots aquests ítems han estat molt ben valorats, ja que no hi ha cap amb una puntuació inferior a 9'17.



### C. ACCESSIBILITAT



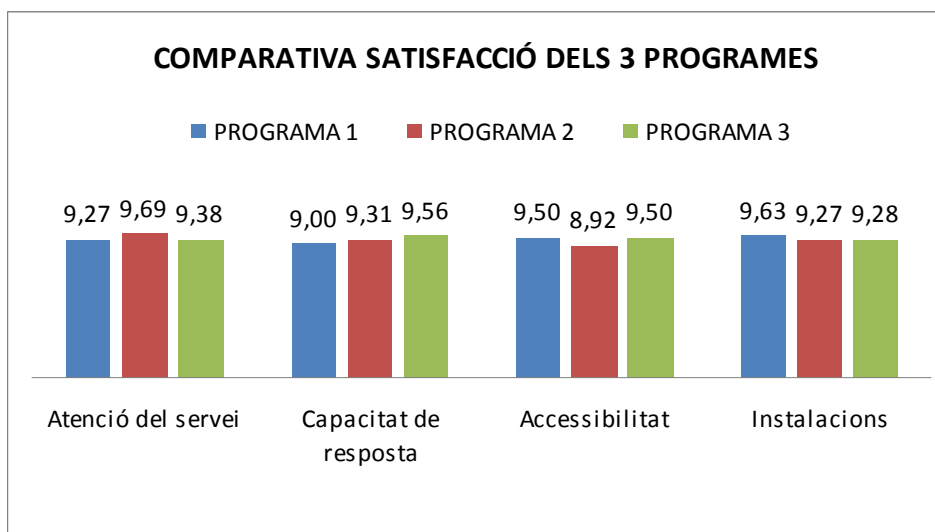
### D. INSTAL·LACIONS



### Comparativa dels tres serveis

Com es pot observar a la comparativa, la satisfacció ha estat valorada molt alta per a tots els grups de qüestió i per als tres programes que integren el servei, entre un 9'69 i un 8'92 molt igualitàries, rondant l'excel·lència. Cal destacar que tant la puntuació màxima com la mínima, son mes elevades que les de l'any anterior, que oscil·laven entre el 9,57 i el 8,72.

Les diferències en la valoració dels diferents grups de qüestions pels tres programes es mínima, donant-se la més elevada en accessibilitat, amb una diferència de puntuació de 0'58. Partint del fet que els tres programes comparteixen local per a la majoria d'activitats, pot ser la diferència ve donada per la dificultat que implica en el cas del programa de fills i filles el haver d'anar acompanyats dels nins.



### **2.3 Relació entre les respostes d'importància i satisfacció**

En la valoració d'importància destaca el bloc d'atenció i empatia, prioritzat per 22 persones, seguit del de capacitat de resposta prioritzat per 11. Desglossat per ítems, els més valorats son: l'amabilitat, la rapidesa i la utilitat. Cal destacar que l'amabilitat i el bon tracte han estat prioritzats per 17 persones, més del doble que qualsevol altre ítem.

En relació a la satisfacció, cal destacar que el grup de qüestions d'Atenció al servei, que s'ha considerat el més importat per la majoria d'usuaris, es també el que ha tingut una major puntuació mitja del servei 9'50. Respecte el ítem considerat més important per un major número de persones, l'amabilitat i el bon tracte, té una puntuació mitja dels tres programes de 9'6, lo qual evidència la correspondència entre importància i satisfacció.

En el programa on la correspondència entre importància i satisfacció es menor, es al programa de víctimes, a on les puntuacions més elevades es donen en accessibilitat i instal·lacions, encara que totes les puntuacions obtingudes son bones.

### 3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La mitjana de la valoració global del servei és d'un 9,23 punts, és a dir, com els anys anteriors, el nivell de satisfacció esta molt a prop de l'excel·lència.

### 4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

L'enquesta ha estat valorada amb 8,71 de puntuació mitjana. Ha estat puntuada per 21 de les 78 persones que han contestat el qüestionari, la qual cosa indica un baix nivell de resposta, no obstant això les persones que la responen no manifesten dificultats a l'hora de complimentar-la i la valoren positivament.

A la qüestió "Quina cosa canviaríeu o eliminaríeu del qüestionari o hi afegiríeu?" hi han respost 5 persones:

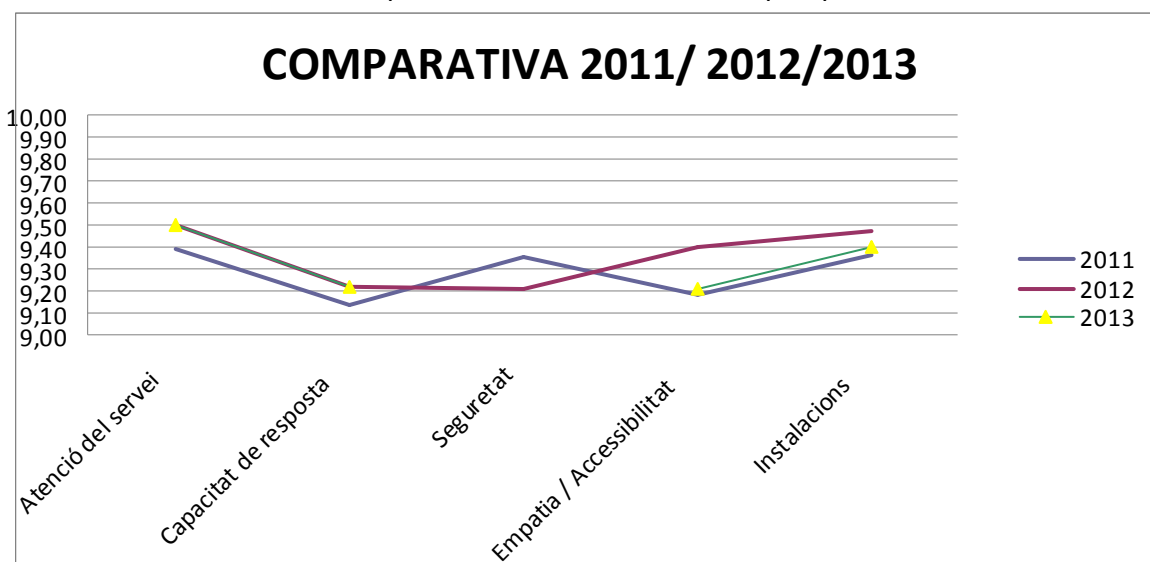
1. Donar més espai per poder donar les gràcies per tot el que feis per la gent. Gràcies!!! De tot cor.
2. Nada, está todo perfecto i unos buenos profesionales, todo el equipò.
3. Moltíssimes de gràcies per tot. Teniu gent de valorar.
4. Las preguntas están mal redactadas por que no no reflejan la satisfacción real de la usuaria.
5. Escueto, pero resume muy bien el propósito

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



## 5. COMPARATIVA 2011 / 2012 /2013

Com podem observar a continuació, podem concloure que de la comparativa que es fa del servei els anys 2011, 2012 i 2013, totes les qüestions estan valorades per damunt del 9, el servei ronda l'excel·lència. Les puntuacions van del 9 al 9,5, pel que la fluctuació és mínima.



## 6. CONCLUSIONS GENERALS

Enguany hem tingut una remuntada en el nombre d'enquestes realitzades, s'ha passat de les 36 enquestes realitzades l'any 2012 a les 78 del 2013. Això pot estar motivat per diferents causes:

- S'ha incrementat el nombre de casos tancats, ja que s'ha fet un esforç per revisar expedients i tancar tots aquells que no tenien intervencions actives en aquest moment.
- S'ha treballat amb els professionals del servei la importància de passar les enquestes al major nombre d'usuaris possibles, i per això s'ha posat especial interès en fer les enquestes en la darrera intervenció amb l'usuari sempre que fos possible, recollir correctament les dades de contacte per poder localitzar els usuaris un cop finalitzada la intervenció i dedicar el temps necessari per poder fer l'enquesta correctament així com per fer més d'un intent de localització en els cassos pertinents.
- S'ha modificat l'enquesta per facilitar la seva comprensió i complementació per part de l'usuari.

Podem concloure que 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, especialment enguany en que el nombre d'enquestes recollides s'ha incrementat.

**El resultats obtinguts ens constaten que la línia de feina del servei respon a les seves expectatives**, essent els aspectes millor valorats per part de les persones usuàries l'atenció i empatia i les instal·lacions.

**La valoració general ronda l'excel·lència, ja que la puntuació obtinguda ha estat de 9,23 sobre 10.**

Quant a la diferència en la valoració dels quatre blocs d'atributs, aquesta no es significativa, ja que tots han estat valorats amb un excel·lent per les persones usuàries dels serveis, i no hi ha una diferència destacable entre les puntuacions d'un o de l'altre, oscil·len entre el 9'21 i el 9'50.

Respecte a la comparativa que es fa del servei els anys 2011, 2012 i 2013, totes les qüestions estan valorades per damunt del 9, el servei ronda l'excel·lència. Les puntuacions van del 9 al 9,5, pel que la fluctuació és mínima

**En aquests moments s'està treballant per fer 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.**

Paral·lelament, al llarg del 2013 s'ha fet feina per revisar el sistema informatiu per disposar de registres segurs i eficients, condició indispensable per mesurar els resultats. En aquest moments, la feina ja està pràcticament enllestida, pendent de fer les darreres proves per poder començar a registrar en la nova base de dades al llarg del mes de febrer.

Altra feina enllestida al llarg del 2013 ha estat la revisió de la guia de recursos específics i se n'ha fet una nova versió que actualment està penjada a la pàgina web de l'ajuntament.

**Des de la regidoria de Benestar Social i Igualtat es farà la difusió dels resultats d'aquest informe a través de la pàgina web de l'Ajuntament de Palma.**

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

### VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanem 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
<b>A.</b>	<b>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.</b>	
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>B.</b>	<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.</b>	
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
<b>C.</b>	<b>ACCESSIBILITAT: facilitat que se dona a la persona usuària per a utilitzar els serveis en el moment que ho desitja.</b>	
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
<b>D.</b>	<b>INSTAL·LACIONS: els espais en els que se dona l'atenció son confortables, segurs i preserven la intimitat.</b>	
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**

- ◆ La atención recibidas por parte de los profesionales
- ◆ Igual de importante: el trato y la rapidez de respuesta
- ◆ Es una mezcla de rapidez y buen trato, que tengan paciencia
- ◆ Sentirse segura en las instalaciones
- ◆ Capacidad de respuesta + atención/empatía
- ◆ Las personas
- ◆ Amabilidad y rapidez
- ◆ Amabilidad
- ◆ 3-2-5-6-11-1
- ◆ B,A,C,D El més important la resposta i interès del personal. Sempre dispostes a ajudar i donar solucions
- ◆ Atenció i empatia, accessibilitat, capacitat resposta i instal.lacions
- ◆ Atenció, capacitat de resposta, accessibilitat
- ◆ Rapidez
- ◆ Atención
- ◆ Atención y empatía
- ◆ La utilidad que tenga el servicio y el trato
- ◆ Rapidez y atención
- ◆ Solución que dan, eso es lo más importante
- ◆ Capacidad de respuesta
- ◆ Trato y amabilidad y el resultado de la terapia
- ◆ Atención personalizada
- ◆ Atención y rapidez
- ◆ Atención y amabilidad e interés por su caso
- ◆ Amabilidad, la intimidad
- ◆ Lo más importante son los resultados y la atencion
- ◆ Trato
- ◆ Atención y empatía
- ◆ Capacidad de respuesta, atención y empatía
- ◆ Atención y Empatía  
Capacidad de respuesta
- ◆ Atención y Empatía.  
Capacidad de respuesta
- ◆ Amabilidad  
Rapidez de respuesta
- ◆ Atención
- ◆ NS/NC
- ◆ Amabilidad y Atención
- ◆ A D B C
- ◆ B, A, C, D
- ◆ A, B, C, D
- ◆ A, B,C, D
- ◆ Me he sentido en todo momento escuchada. El servicio me ha sido muy útil
- ◆ Atenció i empatia
- ◆ Atención y amabilidad e interés por su caso
- ◆ Atención y amabilidad
- ◆ Rapidez  
Amabilidad
- ◆ Atención y amabilidad.  
Rapidez.

- ◆ Una mezcla de atención y rapidez
- ◆ Amabilidad y trato
- ◆ Trato que dispensan y que sea rápido