

INFORME DE VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE LES USUÀRIES 2022



Servei municipal d'acolliment a víctimes de violència
masclista SAMVVM

Finançadors:

Ajuntament  de Palma


Pacte d'Estat
contra la violència de gènere
016 

Intress és una associació declarada d'utilitat pública. Ordre del 20 de Gener del 2004 del Ministeri de l'Interior.

www.intress.org



0. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Acolliment Municipal a Víctimes de Violència Masclista (SAMVVM) és un **servei social específic, residencial i temporal, d'acolliment i atenció integral** per a dones en situació de violència masclista, les seves filles i fills i persones que en depenguin.

Podran accedir voluntàriament al servei independentment de la seva situació personal, administrativa, jurídica o social, sense l'exigència d'haver d'interposar una denúncia pels fets patits, sempre que no disposin d'un allotjament o domicili on poden recuperar-se amb seguretat i superar la violència patida.

El servei està emmarcat a la xarxa d'Atenció a les Víctimes de Violència Masclista de la Ciutat de Palma, i depèn de l'Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI.

1. INTRODUCCIÓ



El SAMVVM disposa d'una **enquesta** per valorar el grau de satisfacció de les dones acollides, elaborada amb un llenguatge proper i facilitador i amb ús d'elements visuals i gràfics. L'objectiu de la **mesura de la satisfacció** és comptar amb informació sistemàtica i continuada sobre la percepció de la seva satisfacció respecte el servei.

Les enquestes estan basades en el model SERQVAL de qualitat del servei. Les dimensions fonamentals en les que s'estableix la satisfacció en relació amb la prestació de serveis són:



1. **Fiabilitat:** Habilitat per executar el servei promès de forma fiable i acurada
2. **Capacitat de resposta:** disposició d'ajudar els i les clients i atendre a les seves necessitats i expectatives, de la millor forma i el més ràpid possible.
3. **Seguretat:** possessió de les destreses requerides i coneixement de l'execució del servei, inexistència de perills, riscos o dubtes, honestedat del servei que es proveeix.
4. Empatia, cortesia en l'atenció, consideració, respecte i amabilitat del personal.
5. **Elements tangibles:** aparença de les instal·lacions físiques, equips, personal, etc.

La metodologia utilitzada per mesurar la satisfacció ha estat l'enquesta auto aplicada, **voluntària i anònima**.

L'enquesta serà lliurada a totes les dones als 2 mesos de la seva estada al centre i, en cas d'alta abans dels 2 mesos, realitzaran l'enquesta aquelles dones que hagin estat al centre almenys 15 dies.

2. MODEL DE QÜESTIONARI

El Equipo de Profesionales del SAM VVM quiere ofreceros la mejor atención y asistencia posibles. Somos conscientes que siempre hay cosas que se podrían mejorar, por este motivo te pedimos que **indiques con una "X"** tu opinión sobre los aspectos que hacen referencia a la prestación del servicio:

		Total desacuerdo									Total acuerdo	
												
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	El equipo de profesionales es amable y educado conmigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Me siento escuchada y acompañada por parte del equipo de profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Las instalaciones y materiales son los adecuados para atenderme correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Se tienen en cuenta mis necesidades y sugerencias planteadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Los compromisos iniciales se han cumplido correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Recibo suficiente información del funcionamiento del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Estoy satisfecha con las actividades en las que participo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Confío en el equipo de profesionales y en su forma de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Me siento apoyada en el día a día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Cuándo llegaste al Servicio, ¿cómo te acogimos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Conoces y has participado en elaborar tu plan de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Crees que tu situación ha mejorado desde tu llegada al Servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Estoy satisfecha con la alimentación que se proporciona?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	En general, estoy satisfecha con el servicio recibido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A continuación, te pedimos por favor que **indiques con una “X”** el aspecto que sea **más importante** para ti:

Que el servicio responda a mis expectativas (lo que esperaba inicialmente).	
Que estemos accesibles cuando nos necesitas.	
Que el equipo de profesionales me facilite un espacio de confianza.	
Que sepamos entender tu situación y te tratemos con amabilidad.	
Que las instalaciones y los materiales sean adecuados.	

Finalmente:



¿Qué aspecto del servicio te ha gustado **más**?



¿Qué aspecto del servicio **podríamos mejorar**?

Si quieres exponer otras **observaciones y sugerencias**:

¡¡Muchas gracias por tu participación!! ¡Nos ayuda a mejorar!

3. RESULTATS 2022

La mostra ha estat de **61 dones** amb una totalitat de **27 enquestes** rebudes.

Els **resultats** obtinguts han estat els següents:

Nombre d'enquestes emplenades	% qüestionaris damunt total usuàries compleixen criteris	Satisfacció General
27	44,26	9,74

De les cinc preguntes següents s'ha d'assenyalar la més important per a la persona:

Resposta: Aspecte més important	Respostes
Que el servei respongui a les meves expectatives	5
Que estiguem accessibles quan ens necessites	3
Que l'equip de professionals em faciliti un espai de confiança	13
Que sapiguem entendre la teva situació i et tractem amb amabilitat	6
Que les instal·lacions i els materials siguin els adequats	0

Satisfacció per criteris

Fiabilitat	Valoració
Els compromisos inicials s'han complit correctament	9,59
He rebut suficient informació del funcionament del servei	9,52
Coneixes i has participat en el teu Pla de Treball	9,38
Creus que la teva situació ha millorat des de la teva arribada al Servei	9,30
Estic satisfet/a amb les activitats en las que he participat	9,27
Mitjana valoració Fiabilitat	9,40

Capacitat de resposta

Es te en compte les meves necessitats i suggeriments plantejats	9,54
Quan vas arribar al Servei, Com et vam acollir?	9,85
Mitjana Capacitat de resposta	9,70

Seguretat

Confio amb l'equip de professionals i en la seva forma de fer feina	9,81
Em sento recolzat/da en el dia a dia	9,85
Mitjana valoració Seguretat	9,83

Empatia	
L'equip de professional és amable i educat amb mi	9,81
Em sento escoltat/da i acompanyat/da per part de l'equip de professionals	9,67
Mitjana valoració Empatia	9,74

Elements tangibles	
Les instal·lacions i materials son els adequats per atendre-m correctament	9,48
Estic satisfeta amb l'alimentació que es proporciona	8,11
Mitjana valoració elements tangibles	8,80

Comentarios en les enquestes:



¿Qué aspecto del servicio te ha gustado más?

- *“Me gusta como ayudan, dan amor que es lo me falta, siempre me apoyan y todos son amor y todo en mi vida, cuando me siento mal. Primer cosa y pienso es "sam" y cuando me siento mal y lo único también es Sam. Gracias”*
- *“El apoyo psicológico, la confianza que se me ha ofrecido”*
- *“Que el equipo está organizado con respecto a funciones su empatía y amabilidad”*
- *“La seguridad y la confianza. Mi privacidad con mis hijos. La atención y el respeto”*
- *“El acogimiento desde el primer momento, muy acogedor”*
- *“Toda la verdad. Estoy muy a gusto. Todos y todas las profesionales son muy buenos. Hacen bien su trabajo, no tengo queja con ninguno y ninguna son excelentes”*
- *“La compañía en mi proceso con todo el personal”*
- *“El acompañamiento recibido”*
- *“Lo bien que lo organizan todo”*
- *“Me gusta la atención personalizada y casi siempre están disponible”*
- *“Que el equipo de profesionales es muy cariñoso”*
- *“El apoyo y la asistencia y el personal es muy excelente”*
- *“Que entienden mi situación y me tratan con amabilidad”*
- *“Pues que se han preocupado, me han dado cita para hablar de mis cosas”*
- *“Las acogidas de monitoras, la psicóloga Elena es espectacular, siempre he necesitado hablar, llorar, reír sentirme escuchada acompañada, en el despacho de monitoras siempre me han acogido con todo cariño y amabilidad, con respeto, cariño, sintiéndome acompañada”*
- *“El equipo en general”*

- *“La atención y el amor con que me tratan”*
- *“El cariño que ofrecen y dan cuando más lo necesito”*
- *“Me ha gustado mucho el equipo de profesionales”*
- *“La orientación”*



¿Qué aspecto del servicio podríamos mejorar?

- *“La comida”*
- *“El portero con el portón”*
- *“Sería estupendo que el Hostal fuese un lugar donde solo hubieses personas con la misma situación y no poner a víctimas de violencia de género donde hay gente agresiva y/o drogodependientes”*
- *“La comida y la cena”*
- *“Me gustaría que en verano cerráramos un poco más tarde ya que apetece. Salir a paseo playa y parques”*
- *“Las comidas”*
- *““La comida la verdad, considero que algunos tienen más beneficios que otras”*
- *“Yo no creo que tuvieseis que mejorar ninguno yo estoy muy satisfecha con todo”*
- *“Preferiría quedarme en un sitio sin cambios de alojamiento”*
- *“La atención a los menores de parte de los profesionales (en mi caso)”*
- *“Para mi todo excelente”*
- *“En mi caso todo ha sido muy bien nada de reproches (está bien como está)”*
- *“Podrían mejorar la comida un poco”*
- *“Considero de las TS no tiempo de abarcar todas las necesidades o peticiones importantes de todas las mujeres en el tiempo solicitado. Un trato más cercano, sería acogido con gratitud por la usuaria y se espera de la TS esa cercanía”*
- *“La comida”*
- *“Un poquitín la comida, aunque estos últimos días está mejorando. Más fruta”*
- *“La atención en hostal”*

Si quieres exponer otras observaciones y sugerencias:

- *“Más actividades familiares para ayudar en el proceso de recuperación emocional”*
- *“Me gustaría que hiciéramos más actividades y aprender a hacer cosas: costura y talleres”*
- *“Me dan confianza y tranquilidad. El programa son un muy buen equipo trabajo”*
- *“Sugerencias: cambiar o alternar desayuno (no siempre lo mismo). Habitaciones un poco más grandes para mujeres con niños o más. Observaciones: más profesionales para*

trabajar con los menores y adultos también. GRACIAS Estoy muy agradecida a los tratos con los profesionales en mi caso. Muchas gracias a todos”

- *“En poco tiempo he tenido que cambiar de los profesionales que me atendían y para nosotras es un poco difícil este cambio, aun mas en nuestra situación si se podría hacer lo mínimo cambio de profesionales mejor”*
- *“Muchas gracias”*

Evolució dades satisfacció 2018-2022

	2018	2019	2020	2021	2022
General	9,74	9,68	9,44	9,30	9,74
Fiabilitat	9,39	9,45	9,26	8,74	9,40
Capacitat resposta	9,44	9,15	9,38	8,22	9,70
Seguretat	9,32	9,28	9,41	9,66	9,83
Empatia	9,54	9,52	9,63	9,82	9,74
Elements tangibles	9,59	9,33	9,16	8,64	8,80

