

**INFORME DE RECOLLIDA DE
NECESSITATS, EXPECTATIVES
I SATISFACCIÓ DELS USUARIS
DEL
SERVEI DE LA POLICIA LOCAL
Víctimes de Violència de
Gènere
2017**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	
2. GRUP FOCAL	
3. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DEL SERVEI UPFA	
4. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA	
5. CONCLUSIONS	
ANNEX 1: EINA DE TREBALL	
ANNEX 2: FORMAT D'ENQUESTA	

1. INTRODUCCIÓ

Dins el context del desenvolupament de la Carta de compromisos contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma, complint el requisit d'escoltar la veu del client (persona usuària) s'ha elaborat el present estudi de recollida de necessitats, expectatives i satisfacció.

Aquest tipus d'estudi ens dona la informació sobre la percepció de les persones usuàries. La recollida que es fa, tant qualitativament com quantitativa, s'analitza conjuntament amb els altres indicadors del servei i, si s'hi detecten mancances, s'han de prendre les decisions oportunes sobre la implantació d'accions de millora al servei.

La percepció de les persones del servei s'ha recollit mitjançant:

1. El desenvolupament d'un grup focal
2. Entrevistes a persones usuàries (enquestes telefòniques)
3. Enquestes a persones usuàries del Servei d'Atenció Psicològica

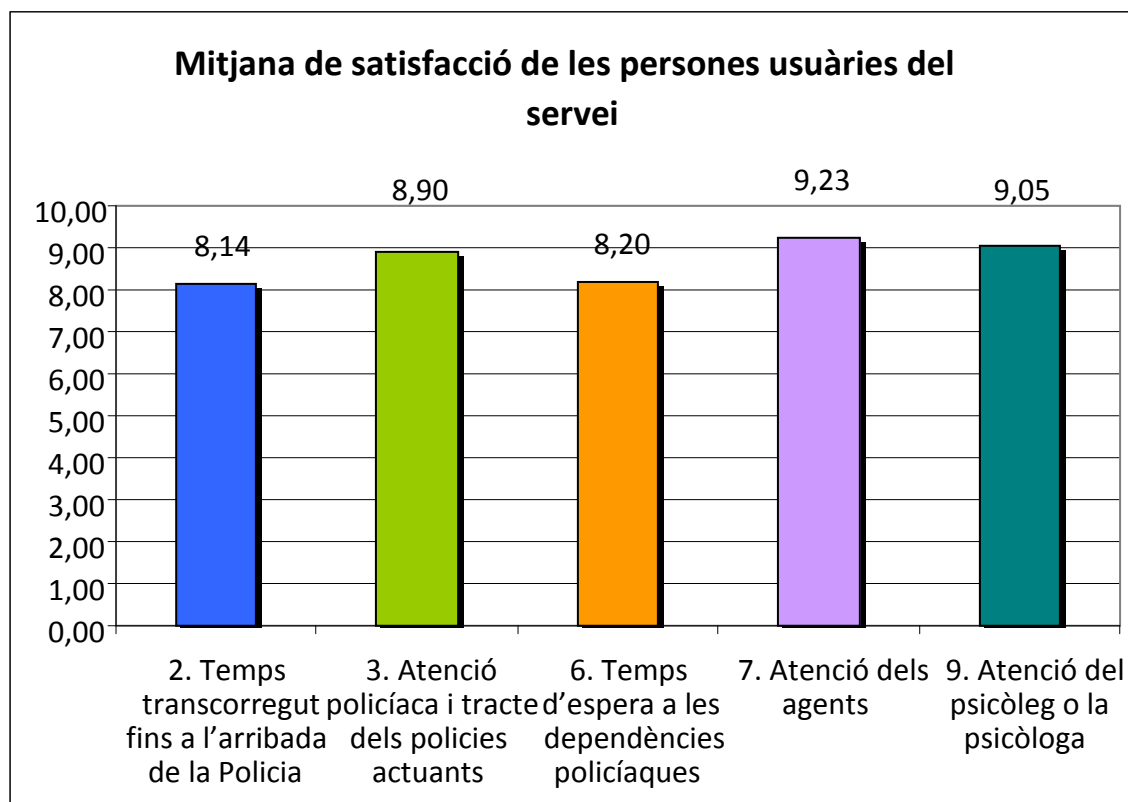
2. ENTREVISTES TELEFÒNIQUES / PERSONALS DE PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS DE POLICIA

Com cada any, s'ha decidit el mètode de l'enquesta (vegeu l'annex 1) per a saber com es presta el servei.

Les enquestes s'han desenvolupat telefònicament, adreçades a totes les persones que han fet ús del servei de persones tutoritzades per la Unitat de Protecció Familiar. Finalment s'han fet 97 enquestes.

RESULTATS

A la metodologia utilitzada s'ha definit com a tipus de resposta una escala qualitativa. Si entenem que en aquesta escala la valoració és d'1 a 5, la mitjana per atribut és la següent:

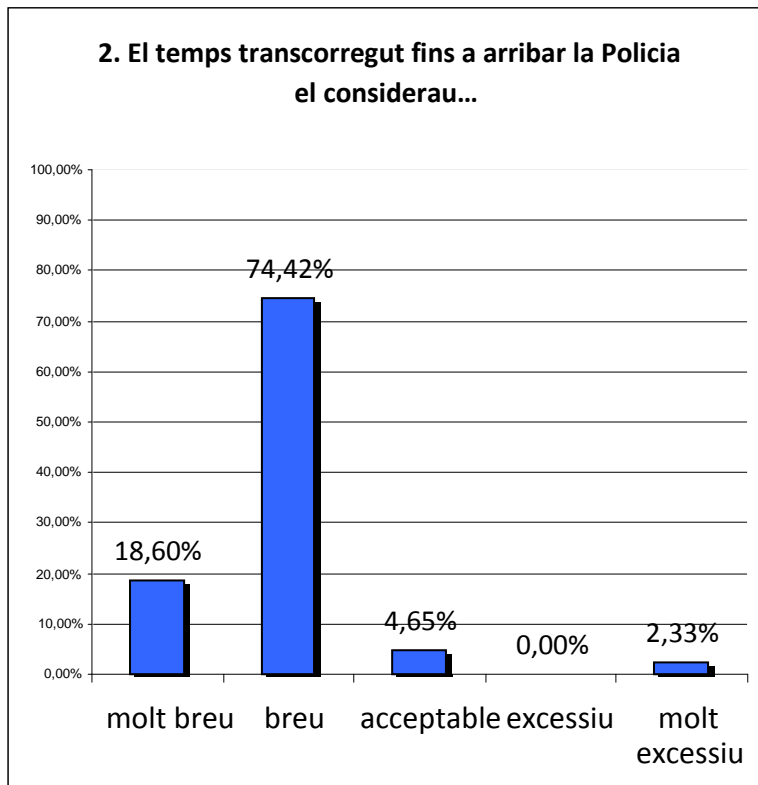


Quant a cadascuna de les qüestions, les respostes han estat les següents:

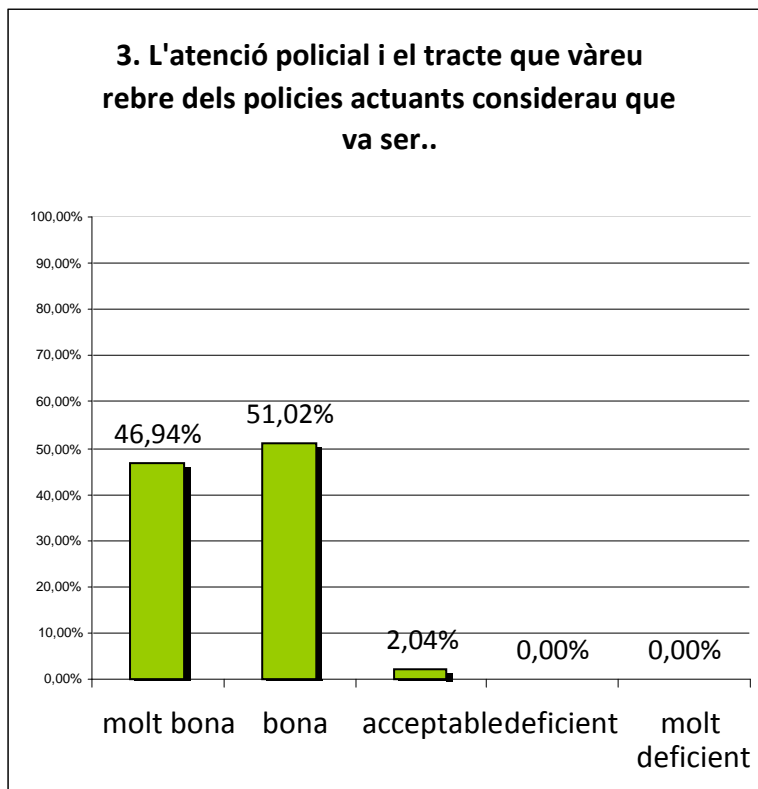
1. Requeríreu presència policíaca?

De les 97 persones que han contestat, 46 han manifestat que sí, 6 que no i, 49, que anaren directament a les dependències policiaques.

2. Quant al **temps transcorregut** fins que arribà la Policia, un 93,02% de les persones enquestades el consideren breu i molt breu.

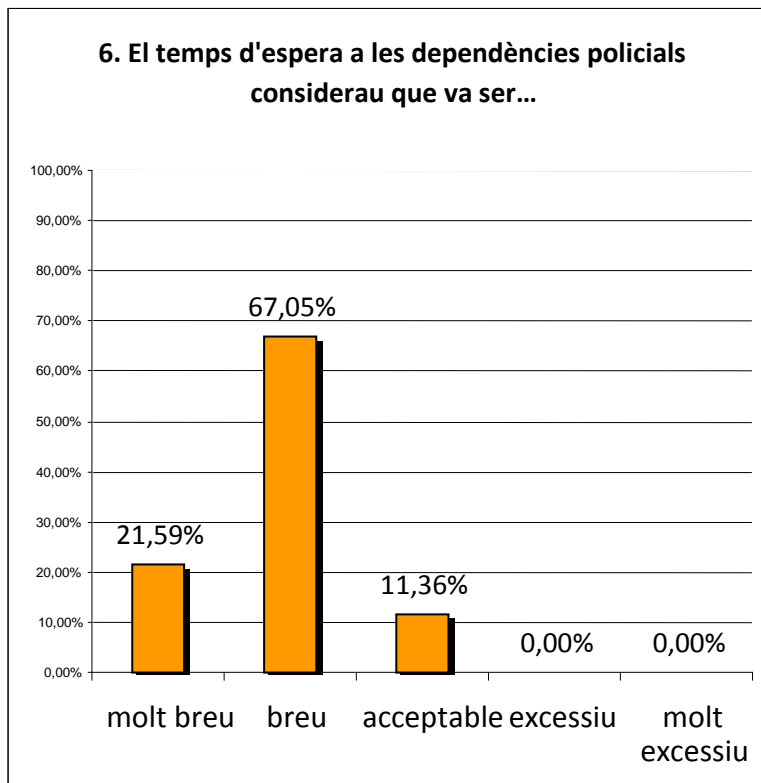


3. Quant a l'atenció dels agents, un 97,96% considera que ha estat bona o molt bona.

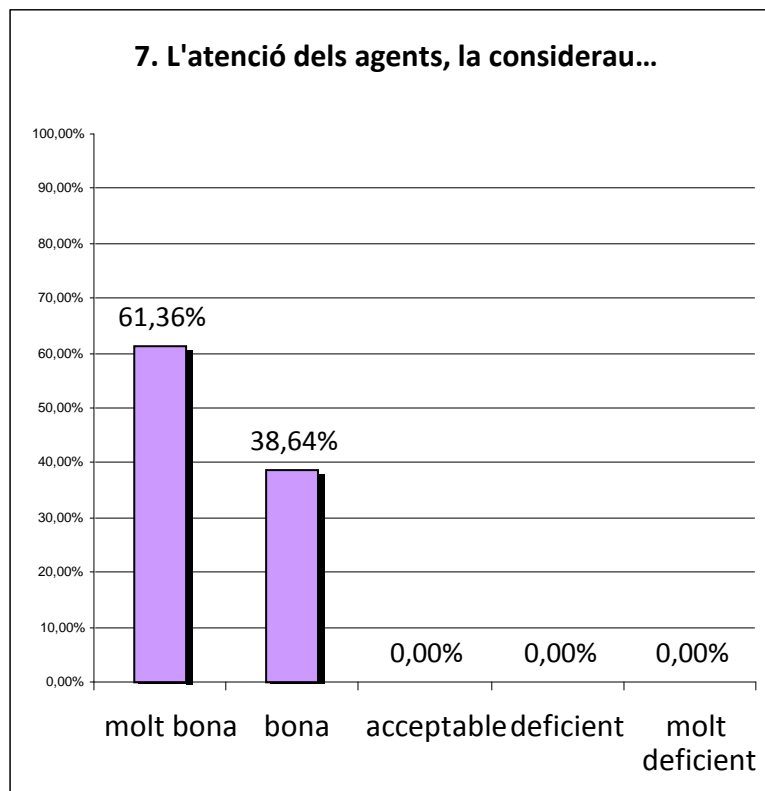


4. A l'apartat relatiu a les **dependències policiaques**, **8 persones responen que no hi acudeixen**, mentre que 2 (qüestió 5) responen que hi acudeixen però que no denuncien.

6. Quant al **temps d'espera a les dependències policiaques**, un 88,64% considera que ha estat breu o molt breu.

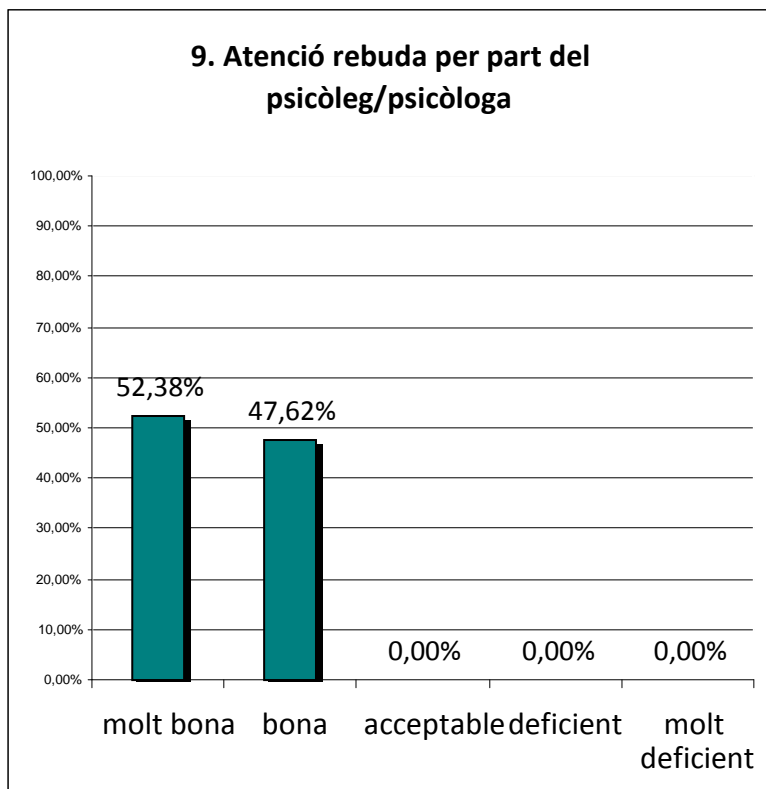


7. Quant a l'**atenció dels agents**, és considerada per un 100% bona o molt bona.

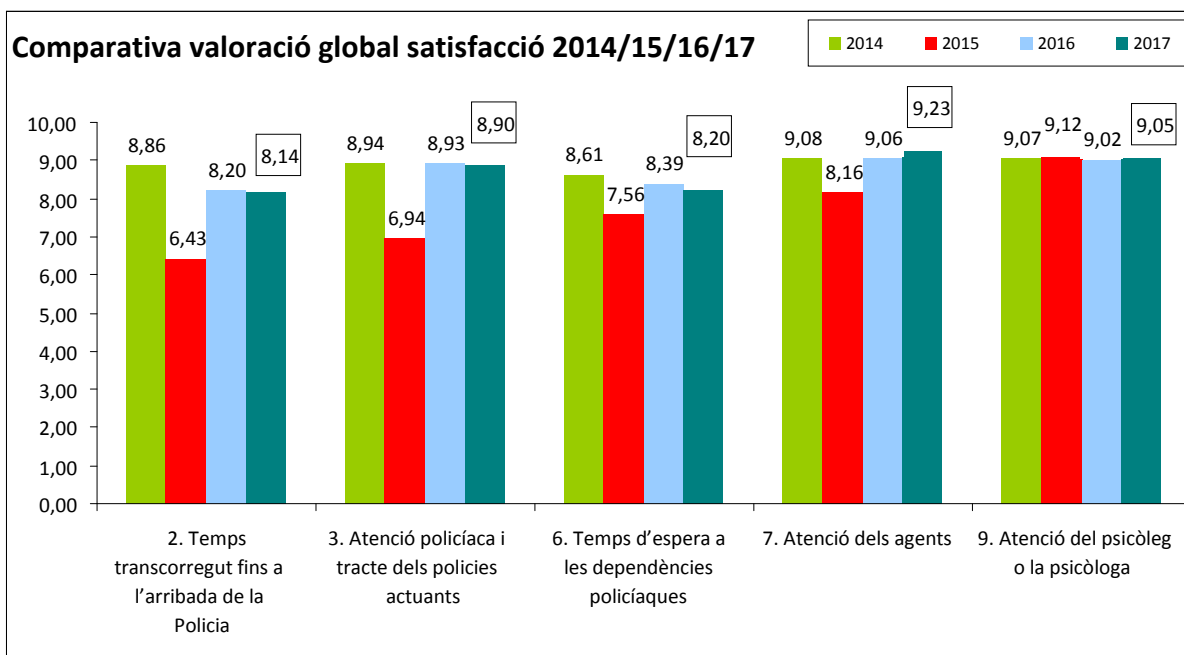


8. A la qüestió sobre si es va **oferir la possibilitat de ser atès/esa per un psicòleg o una psicòloga**, les 90 persones que han contestat han dit que sí.

9. A la qüestió relativa a **l'atenció per part del psicòleg o la psicòloga**, un 100% l'ha avaluada com a bona o molt bona.



2. COMPARATIVA 2014/2015/2016/2017



3. ENTREVISTES TELEFÒNIQUES A LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA DE LA POLICIA

Des del mes de maig s'han recollit 76 enquestes, un 51,01% del total d'assistències realitzades. La mostra és més que suficient per a prendre decisions, si és necessari.

La mitjana de puntuació a la pregunta relativa a la satisfacció és d'un 9,5 (sobre 10). Les dades avalen els resultats a l'enquesta realitzada pel servei de la UPFA.

Un 100% de les persones enquestades recomanarien el servei.

Cap persona usuària hi ha fet suggeriments.

4. CONCLUSIONS

El nivell de satisfacció pràcticament es manté respecte de l'any passat i consolida la recuperació des del 2015 en els quatre primers ítems analitzats. Es manté estable l'excel·lent apreciació del servei d'assistència psicològica.

Sí que convé estar molt pendents de l'indicador número 6, referit al temps d'espera per a la presa de denúncia i procurar treballar per a disminuir-lo i augmentar així la satisfacció de les persones usuàries.