

**INFORME SATISFACCIÓ de les  
usuàries del Servei d'Acolliment  
Municipal per a dones víctimes de  
violència de gènere  
(SAMVVG)  
2018**

## Indicadors de percepció

### Satisfacció Usuàries

Intress compta amb un procés de mesura i anàlisi del nivell de satisfacció de les persones ateses, per contribuir a la millora contínua dels serveis i de la seva gestió i de la pròpia entitat.

El mètode i la tècnica utilitzada per mesurar la satisfacció de les persones usuàries dels serveis d'Intress ha estat l'enquesta.

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, honestetat 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, obtenint una mostra de 43 dones i haver participat en la valoració un total de 34 dones.

Els resultats obtinguts han estat els següents:

	Nombre d'usuàries ateses compleixen criteris per fer enquesta	% qüestionaris d'atès total usuàries compleixen criteris	Valoració
Resultats Sam VVG	43	79,07%	9,74

### Satisfacció segons antiguitat

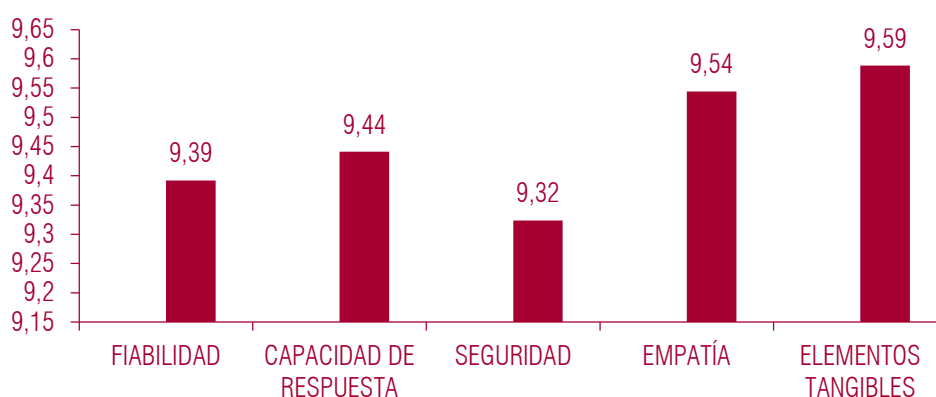
Temps d'estada al Servei	Total	Mitjana Satisfacció General del Servei
Entre 15 dies i 3 mesos	21	9,8
Entre 3 i 6 mesos	8	9,5
Entre 6 mesos i un any	3	10
Entre 1 i 3 anys	2	10
Total	34	

### Satisfacció per criteris

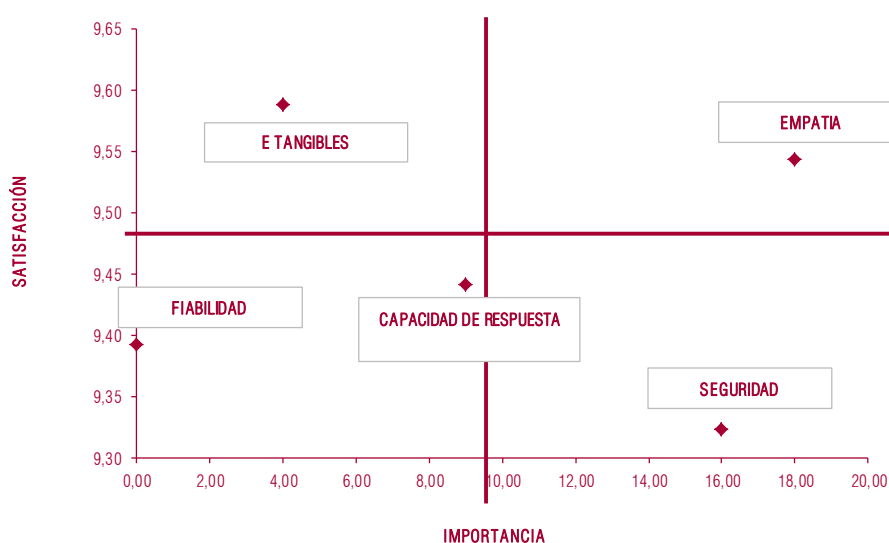
Fiabilitat	valoració
Els compromisos inicials s'han complit correctament	9,62
He rebut suficient informació del funcionament del servei	9,21
Estic satisfet/a amb les activitats en las que he participat	9,35
<b>Mitjana valoració Fiabilitat</b>	<b>9,39</b>

## Capacitat de resposta

	valoració
Es te en compte les meves necessitats i suggeriments plantejats	9,44
<b>Mitjana Capacitat de resposta</b>	<b>9,44</b>
<b>Seguretat</b>	<b>valoració</b>
Confio amb l'equip de professionals i en la seva forma de fer feina	9,14
Em sento recolzat/da en el dia a dia	9,5
<b>Mitjana valoració Seguretat</b>	<b>9,32</b>
<b>Empatia</b>	<b>valoració</b>
L'equip de professional és amable i educat amb mi	9,62
Em sento escoltat/da i acompanyat/da per part de l'equip de professionals	9,47
<b>Mitjana valoració Empatia</b>	<b>9,54</b>
<b>Elements tangibles</b>	<b>valoració</b>
Les instal·lacions i materials son els adequats per atendre-m correctament	9,59
<b>Mitjana valoració elements tangibles</b>	<b>9,59</b>



## Satisfacció –Importància :



El criteri que seguim és passar l'enquesta en els dos mesos d'estada al servei i, abans dels dos mesos només en els casos de baixa de la dona (amb un mínim d'estada de 15 dies). A principi de cada any es torna a passar l'enquesta a les dones que continuen en el SAMVVG.



## Cuestionario de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de SAM VVG



### Encuesta INTRESS

Por favor, **indica con un "X"** el tiempo que has estado en el Servicio:

El tiempo que llevas utilizando el servicio:	Situación a la hora de realizar la encuesta:
Menos de 15 días	Llevo 2 meses o más en el servicio
Entre 15 días y 3 meses	Baja del Servicio antes de dos meses
Entre 3 y 6 meses	
Entre 6 meses y un año	
Entre 1 y 3 años	
Más de 3 años	

El Equipo de Profesionales del SAM VVG 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 de acuerdo		
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
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"/>	<input type="checkbox"/>
2 Me siento escuchada y acompañado/a 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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

	Total desacuerdo					Total de acuerdo				
										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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"/>
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"/>
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"/>
10 Cuando 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"/>
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"/>
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"/>
<b>En general, estoy satisfecha con el servicio recibido.</b>	<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"/>

## Satisfacció Finançadors

La satisfacció dels nostres clients contractants és un factor fonamental, volem conèixer la seva opinió sobre la nostra entitat, la nostra gestió i l'atenció que prestem, com un mitjà per poder avaluar l'acompliment de la nostra missió i valors.

L'objectiu general que amb la mesura de la satisfacció dels nostres clients contractants es persegueix, és detectar la idoneïtat i/o efectivitat de les pautes actuals de gestió del servei i orientar la seva millora a futur.

La metodologia que seguim per a la recollida, processament i anàlisi de la informació es basa en la realització d'una enquesta a clients polítics/ques i a clients tècnics/es, a més d'algunes entrevistes personals.

La satisfacció promig global a l'Àrea d'Igualtat i Gènere és de 9,40 sobre 10. La dimensió amb la millor puntuació és EMPATIA, amb 9,96, i en tots els aspectes amb 10 punts, excepte "Tracte i amabilitat amb les persones usuàries" que presenta un 9,83.

La dimensió amb la puntuació més baixa és FIABILITAT, amb un 8,83, i en concret l'aspecte que menor valoració presenta és "Documentació presentada sense errors i en els terminis establerts" amb 8 punts.

Els objectius que ens plantejem per el proper any són: mantenir la satisfacció obtinguda i millorar la presentació de la documentació. Per això, s'establiran converses amb les administracions per a conèixer les seves necessitats respecte les dades sol·licitades.

## Satisfacció Professionals

Les i els professionals que integren Intress són el recurs més preuat amb el que comptem, ja que d'elles i ells depèn l'atenció que prestem a les persones que atenem. Des de l'any 2003 es realitza la mesura de la seva satisfacció, amb la finalitat de recollir el grau de satisfacció del conjunt del personal, en base a diferents índexs i elements. Això ens permet a més, canalitzar la seva participació mitjançant els seus comentaris i suggeriments. S'obté així una aproximació als factors que més preocupen al personal de l'entitat, de manera que els resultats de l'enquesta constitueixen una important font d'informació a l'hora de prendre decisions en l'organització.

La metodologia utilitzada per a la recollida, processament i anàlisi de la informació s'ha basat en la realització d'una enquesta a totes les persones de plantilla amb una antiguitat en l'organització igual o superior a 3 mesos.

La satisfacció mitja global és de 7,41 sobre 10. Les dimensions amb la millor puntuació són: col·laboració, conciliació i flexibilitat i empowerment i feedback .

La dimensió amb la puntuació més baixa és retribució i beneficis socials.

Els objectius que ens plantejem per el proper any són augmentar la satisfacció mitja global de les i els professionals de l'entitat per el que s'estan elaborant diversos plans de desenvolupament, avaluació del desempeñó i negociacions de millora de les condicions laborals.