

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES, I DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ACOLLIMENT PER A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE 2015

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	
2. RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, LES EXPECTATIVES I LA SATISFACCIO	
3. CONCLUSIONS GENERALS	
ANNEX 1: MODELS D'ENQUESTES	

1. INTRODUCCIÓ

Dins el context del desenvolupament de la *Carta de compromisos l'atenció integral a les víctimes de violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma de Mallorca* i del compromís d'INTRESS per la qualitat dels seus serveis, s'ha complert amb el requisit d'escoltar l'opinió de les persones usuàries.

A continuació es recullen els resultats de les enquestes de satisfacció de les usuàries del SAMVVG durant 2015.

L'entrega dels qüestionaris es fa de la següent manera:

Acollida: s'entrega als set dies de l'entrada.

Avaluació: es lliura al voltant dels tres mesos després de l'alta al Servei.

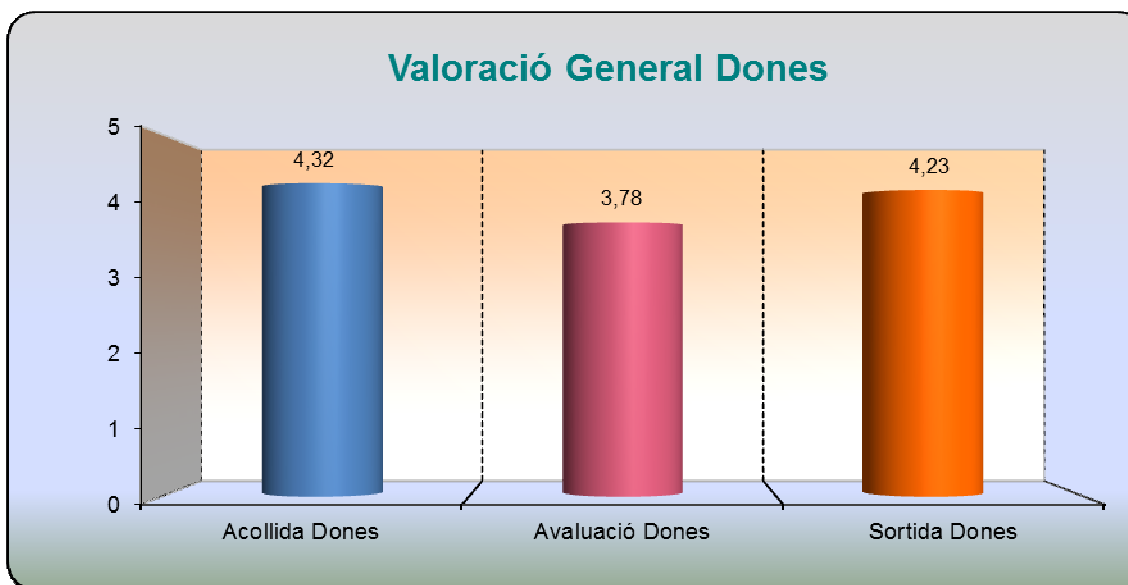
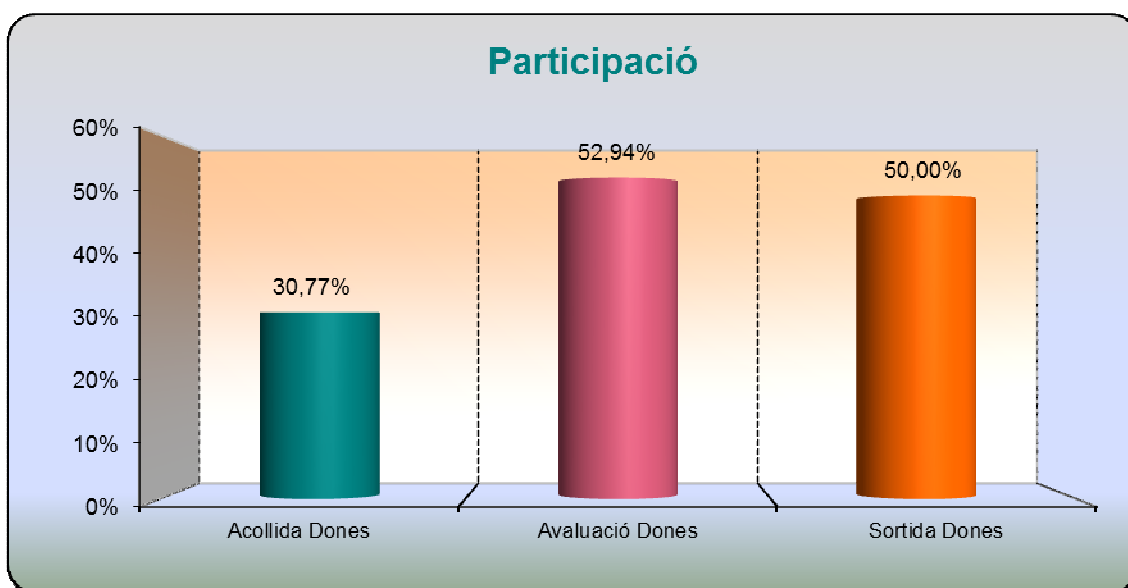
Sortida: es dona el dia en què la usuària és baixa al servei.

Cal recordar que les enquestes són de caràcter voluntari i anònim.

2. RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, LES EXPECTATIVES I LA SATISFACCIÓ

Els resultats de les enquestes són els següents:

	Nombre de qüestionaris emplenats	% de qüestionaris sobre el total d'usuaris	Valoració
Acollida	24	30,77%	4,32
Avaluació	9	52,94%	3,78
Sortida	35	50,00%	4,23



Resultats del qüestionari d'acollida

Acollida	Total	%
Molt malament	0	0,00%
Malament	1	4,17%
Regular	0	0,00%
Bé	13	54,17%
Molt bé	9	37,50%
Ns./Nc.	1	4,17%
Total	24	

Tracte rebut	Molt dolent	Dolent	Regular	Bo	Molt bo	Ns./Nc.
Coordinadora/TS	4,17%	0,00%	4,17%	33,33%	41,67%	16,67%
Psicòloga	4,17%	0,00%	0,00%	29,17%	33,33%	33,33%
Educador	0,00%	0,00%	0,00%	20,83%	33,33%	45,84%
Orientador laboral	0,00%	0,00%	0,00%	20,83%	20,83%	58,34%
Monitors/res	0,00%	0,00%	0,00%	29,17%	62,50%	8,33%
Altres dones i nins/nes	8,33%	0,00%	12,50%	41,67%	12,50%	25,00%

Valoració de les instal·lacions	Total	%
Molt dolentes	0	0,00%
Dolentes	1	4,17%
Regulars	7	29,17%
Bones	8	33,33%
Molt bones	5	20,83%
Ns./Nc.	3	12,50%
Total	24	

Primera entrevista	Total	%
Coordinadora/TS	12	50,00%
Monitor/ra	7	29,17%
Ambdós	3	12,50%
Ns./Nc.	2	8,33%
Total	24	

Valoració de la primera entrevista	Total	%
Molt dolenta	0	0,00%
Dolenta	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bona	12	50,00%
Molt bona	10	41,67%
Ns./Nc.	2	8,33%
Total	24	

Grau d'acord en les següents frases	Molt en desacord	En desacord	Neutral	D'acord	Molt d'acord	Ns./Nc.
M'he sentida escoltada i atesa	0,00%	4,17%	0,00%	25,00%	70,83%	0,00%
Pens que s'ha entès la meva situació	0,00%	0,00%	12,50%	16,67%	70,83%	0,00%
Crec que el servei pot ajudar-me a fer front a la situació	0,00%	4,17%	8,33%	25,00%	62,50%	0,00%
Crec que la normativa és adequada	4,17%	0,00%	20,83%	37,50%	33,33%	4,17%

Aspectes positius	Total	%
Les normes	1	4,17%
L'ajuda a la dona i als fills	1	4,17%
L'atenció/el tracte de l'equip	9	37,50%
Tot en general	5	20,83%
El suport	1	4,17%
Cap	1	4,17%
Ns./Nc.	6	25,0%
Total	24	

Aspectes negatius	Total	%
Cap	7	29,17%
Relació amb la resta d'usuàries	1	4,17%
Haver de quedar a càrrec dels nins d'altres usuàries	1	4,17%
El menjar	2	8,33%
Compartir bany	1	4,17%
Molta calor	1	4,17%
Manca de calefacció	1	4,17%
Ns./Nc.	10	41,67%
Total	27	

Grau de satisfacció general a l'acollida	Total	%
Molt baix	0	0,00%
Baix	0	0,00%
Regular	2	8,33%
Bo	11	45,83%
Molt bo	9	37,50%
Ns./Nc.	2	8,33%
Total	24	

Resultats del qüestionari d'avaluació

Acollida	Total	%
Molt dolenta	1	11,11%
Dolenta	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bona	1	11,11%
Molt bona	7	77,78%
Ns./Nc.	0	0,00%
Total	9	

Pautes de convivència	Total	%
Molt dolentes	1	11,11%
Dolentes	0	0,00%
Regulars	3	33,33%
Bones	4	44,45%
Molt bones	1	11,11%
Ns./Nc.	0	0,00%
Total	9	

Horaris	Total	%
Molt dolents	1	11,11%
Dolents	1	11,11%
Regulars	2	22,22%
Bons	4	44,45%
Molt bons	1	11,11%
Ns./Nc.	0	0,00%
Total	9	

Convivència amb la resta de famílies	Total	%
Molt dolenta	1	11,11%
Dolenta	0	0,00%
Regular	1	11,11%
Bona	5	55,56%
Molt bona	1	11,11%
Ns./Nc.	1	11,11%
Total	9	

Atenció rebuda	Molt dolenta	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Ns./Nc.
Coordinadora/TS	11,12%	0,00%	0,00%	44,44%	44,44%	0,00%
Psicòloga	11,11%	0,00%	0,00%	33,33%	55,56%	0,00%
Educador	11,11%	0,00%	0,00%	44,45%	44,44%	0,00%
Orientador laboral	11,11%	11,11%	0,00%	33,34%	33,33%	11,11%
Monitors/res	11,11%	0,00%	0,00%	55,56%	33,33%	0,00%
Voluntariat	11,11%	0,00%	0,00%	11,11%	33,33%	44,45%
Netejadora	11,11%	0,00%	0,00%	55,56%	33,33%	0,00%

Valoració de l'atenció rebuda	Molt dolenta	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Ns./Nc.
Atenció social	11,11%	0,00%	0,00%	55,56%	33,33%	0,00%
Atenció psicològica	11,11%	0,00%	0,00%	55,56%	33,33%	0,00%
Orientació laboral i formativa	11,11%	11,11%	0,00%	44,44%	33,33%	0,00%
Assessorament en la gestió econòmica	11,11%	0,00%	11,11%	44,45%	22,22%	11,11%
Atenció psicològica i de suport als nins i les nines	11,11%	0,00%	0,00%	22,22%	44,45%	22,22%
Activitats de temps lliure	11,11%	0,00%	0,00%	22,22%	33,34%	33,33%
Sortides i excursions	11,11%	0,00%	11,11%	11,11%	22,22%	44,45%
Alimentació	22,22%	11,11%	33,34%	22,22%	11,11%	0,00%
Ordre i netedat	22,22%	0,00%	22,22%	33,34%	22,22%	0,00%
Bugaderia	0,00%	11,11%	11,11%	22,22%	33,34%	22,22%
Consigna-rober	0,00%	0,00%	0,00%	33,34%	33,33%	33,33%
Higiene	0,00%	0,00%	11,11%	33,33%	44,45%	11,11%

Valoració de les instal·lacions	Molt dolentes	Dolentes	Regulars	Bones	Molt bones	Ns./Nc.
Habitacions	11,11%	0,00%	32,33%	32,34%	22,22%	0,00%
Bany	11,11%	11,11%	22,22%	33,34%	22,22%	0,00%
Cuina	11,11%	0,00%	0,00%	55,56%	33,33%	0,00%
Menjador	11,11%	0,00%	0,00%	55,56%	33,33%	0,00%
Sala d'estar	11,11%	0,00%	0,00%	33,33%	44,45%	11,11%
Sala d'estudi /ordinadors	11,11%	0,00%	22,22%	22,22%	33,34%	11,11%
Ludoteca	11,11%	0,00%	0,00%	33,34%	33,33%	22,22%
Patis	11,11%	11,11%	0,00%	44,45%	22,22%	11,11%
Localització	11,11%	11,11%	11,11%	44,45%	22,22%	0,00%
Informació del servei	11,11%	0,00%	11,11%	22,22%	55,56%	0,00%

Resposta a les demandes i propostes	Total	%
Molt dolenta	1	11,11%
Dolenta	1	11,11%
Regular	0	0,00%
Bona	5	55,56%
Molt bona	2	22,22%
Ns./Nc.	0	0,00%
Total	9	

Coneixes el teu pla de feina i hi has participat	Total	%
Molt malament	1	11,11%
Malament	0	0,00%
Regular	3	33,34%
Bé	2	22,22%
Molt bé	1	11,11%
Ns./Nc.	2	22,22%
Total	9	

Estàs d'acord amb el teu pla de feina	Total	%
Gens	1	12,50%
Quasi gens	0	0,00%
Un poc	1	12,50%
Bastant	3	37,50%
Molt	1	12,50%
Ns./Nc.	3	37,50%
Total	9	

Com creus que t'hem acompanyat en el teu pla de feina	Total	%
Molt malament	1	12,50%
Malament	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bé	4	50,00%
Molt bé	2	25,00%
Ns./Nc.	2	25,00%
Total	9	

Ordre de major a menor importància dels aspectes valorats		%
1	La nostra habilitat per a complir amb el que esperaves del Servei	33,33%
2 i 3	L'acompanyament per a donar-te seguretat en el teu procés El tracte rebut i l'atenció personalitzada	22,22%
4	El temps de resposta adequat a les meves demandes	22,22%
5	L'aspecte de les instal·lacions, els equips, el nombre de personal i els materials de comunicació	44,44%
Total de respostes		9

Aspectes positius	Total	%
El tracte	3	33,34%
El tracte de TS i de la psicòloga	1	11,11%
Les sortides	1	11,11%
Un sostre on viure	1	11,11%
Cap	1	11,11%
Ns./Nc.	2	22,22%
Total	9	

Aspectes negatius	Total	%
Estada per imposició judicial	1	7,69%
El menjar	4	30,77%
La higiene de les companyes	1	7,69%
Manca de respecte de les altres usuàries	2	15,38%
La infraestructura	1	7,69%
Els robatoris	1	7,69%
Ns./Nc.	3	23,08%
Total	13	

Valoració general de l'estada al servei	Total	%
Molt dolenta	1	1,11%
Dolenta	0	0,00%
Regular	2	22,22%
Bona	3	33,33%
Molt bona	3	33,33%
Ns./Nc.	0	0,00%
Total	9	

Observacions i suggeriments	Total	%
Millorar el menjar	2	18,18%
Organització de les tasques	1	9,09%
Vigilar la higiene de les usuàries	1	9,09%
Millorar el pati	1	9,09%
Menú infantil	1	9,09%
Canviar d'actuació davant robatoris	1	9,09%
Ns./Nc.	4	36,36%
Total	11	

Resultats del qüestionari de sortida

Moment oportú	Total	%
Molt dolent	2	5,71%
Dolent	0	0,00%
Regular	7	20,00%
Bo	11	31,43%
Molt bo	13	37,15%
Ns./Nc	2	5,71%
Total	35	

Objectius assolits	Total	%
Molt malament	2	5,71%
Malament	1	2,86%
Regular	6	17,14%
Bé	8	22,86%
Molt bé	14	40,00%
Ns./Nc.	4	11,43%
Total	35	

Atenció rebuda	Molt dolenta	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Ns./Nc.
Coordinadora/TS	2,86%	0,00%	0,00%	28,57%	60,00%	8,57%
Psicòloga	2,85%	0,00%	2,86%	31,43%	51,43%	11,43%
Educador	2,86%	2,86%	0,00%	25,71%	45,71%	22,86%
Orientador laboral	2,86%	2,86%	5,71%	20,00%	45,71%	22,86%
Monitors/res	2,86%	0,00%	2,86%	25,71%	62,86%	5,71%
Voluntariat	2,86%	0,00%	0,00%	20,00%	31,43%	45,71%
Netejadora	2,86%	0,00%	2,86%	25,71%	48,57%	20,00%

Valoració de l'atenció rebuda	Molt dolenta	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Ns./Nc.
Atenció social	2,86%	0,00%	0,00%	31,43%	45,71%	20,00%
Atenció psicològica	2,86%	0,00%	2,86%	28,57%	45,71%	20,00%
Orientació laboral i formativa	2,86%	2,86%	2,86%	25,71%	34,29%	31,42%
Assessorament en la gestió econòmica	2,86%	2,86%	0,00%	22,86%	34,29%	37,13%
Atenció psicològica i de suport als nins i les nines	2,86%	0,00%	0,00%	20,00%	37,14%	40,00%
Activitats de temps lliure	2,86%	2,86%	2,86%	14,29%	40,00%	37,13%
Sortides i excursions	2,86%	2,86%	8,57%	11,43%	31,43%	42,85%
Alimentació	17,14%	5,71%	17,14%	20,00%	25,72%	14,29%
Ordre i netedat	5,71%	8,57%	5,71%	31,43%	37,15%	11,43%
Bugaderia	2,86%	5,71%	2,86%	31,43%	31,43%	25,71%
Consigna-rober	2,86%	8,57%	2,86%	25,71%	31,43%	28,57%
Higiene	5,71%	5,71%	2,86%	34,29%	42,86%	8,57%

Ordre de major a menor importància dels aspectes valorats		%
1	El tracte rebut i l'atenció personalitzada	20,00%
2	L'acompanyament per a donar-te seguretat en el teu procés amb tranquil·litat i confiança	14,29%
3 i 4	La nostra habilitat per a complir amb el que esperaves del Servei El temps de resposta adequat a les teves demandes	11,43%
5	L'aspecte de les instal·lacions, els equips, el nombre de personal i els materials de comunicació	31,43%
Total de respostes		35

Aspectes positius	Total	%
Contenta amb l'ajuda	1	2,86%
El tracte	9	25,71
L'atenció immediata	1	2,86%
La tranquil·litat	4	11,43%
El personal eficient	2	5,71%
L'atenció psicològica	2	5,71%
Les companyes	1	2,86%
Tot bé	2	5,71%
Cap	1	2,86%
Ns./Nc.	12	34,29%
Total	35	

Aspectes negatius	Total	%
La manca d'ajuda entre les usuàries	2	5,41%
Les instal·lacions	5	13,51%
Els comentaris	2	5,41%
La manca d'aire condicionat	1	2,70%
L'horari de la televisió	1	2,70%
El menjar	5	13,51%
La dosificació dels productes	1	2,70%
Un malentès amb la psicòloga	1	2,70%
Els horaris	1	2,70%
Cap	3	8,11%
Ns./Nc.	15	40,55%
Total	37	

Valoració general de l'estada al servei	Total	%
Molt dolenta	1	2,86%
Dolenta	0	0,00%
Regular	3	8,57%
Bona	14	40,00%
Molt bona	13	37,14%
Ns./Nc.	4	11,43%
Total	35	

Observacions i suggeriments	Total	%
Agraïment a l'equip	5	13,89%
Més higiene de les usuàries	1	2,78%
No dosificar productes de neteja	1	2,78%
Millorar les instal·lacions	3	8,32%
Reciclatge	1	2,78%
Alimentació	2	5,56%
Anar al cinema	1	2,78%
Tot bé	1	2,78%
Ns./Nc.	20	55,55%
Total	36	

4. CONCLUSIONS GENERALS

El 2015 ha estat el primer any en què el Servei d'Acolliment Municipal per a Víctimes de Violència de Gènere ha estat dins la Carta de compromisos amb indicadors (l'any anterior únicament hi havia participat amb garanties). Arran d'això s'elabora aquest informe de satisfacció basat en les enquestes realitzades a les dones el 2015. És el primer any en què es fa aquest tipus d'informe per a presentar a l'auditoria, per la qual cosa les dades obtingudes s'han de valorar tenint en compte que són el principi d'un camí de millora.

Respecte de les puntuacions obtingudes, es pot dir que han estat bastant bones: 4,32 sobre 5 a l'enquesta de primera acollida; 3,78 a la d'intervenció i, 4,23, a la de sortida.

S'ha de tenir present que en aquestes puntuacions generals es valoren diferents aspectes, tant la intervenció dels professionals com la relació amb les companyes, les infraestructures, el menjar, etc. A final del mes de novembre de 2015, per a millorar la situació de les dones acollides i els seus fills, es va traslladar el servei a un altre edifici. Actualment el Servei d'Acollida a Víctimes està ubicat en un espai que ha millorat considerablement les condicions d'habitabilitat. Amb això podem esperar que les enquestes de satisfacció que es facin a partir d'aquesta data incrementin la seva puntuació.

Un altre aspecte que previsiblement millorarà la satisfacció de les dones és el nou edifici municipal per a l'acolliment a víctimes, que es preveu que s'inauguri a mitjan 2017. Aquest edifici, dissenyant per a ser un centre d'acollida, i distribuït en apartaments, permetrà que les dones puguin elaborar el seu propi menjar i el dels seus fills, i així evitar la dificultat actual que suposa satisfer famílies amb hàbits alimentaris tan diferents, i encara més adaptar-lo al gust dels nins, a la vegada que s'ofereix un menjar sa.

Un cop analitzat això, pensam que hem iniciat un camí de millora que previsiblement permetrà anar incrementant la puntuació de les enquestes en els successius informes.

Respecte del nombre d'enquestes realitzades, s'han fet 24 enquestes d'acollida (30,77%), 9 d'avaluació (52,94%) i 35 de sortida (50%). Un objectiu de millora seria l'increment del nombre d'enquestes, ja que no és molt alt, especialment en el cas de les d'acollida. S'hauria de valorar quin és el motiu que aquesta enquesta que es realitza als set dies de l'arribada al centre sigui la que té el percentatge més baix de participació. Cal destacar que quan es fa aquesta enquesta inicial, les dones fa poc temps que han arribat al centre, en ocasions després d'un fet traumàtic, amb l'abandó del seu domicili i intentant adaptar-se a la nova situació.






En aquesta situació, solen estar un poc desubicades i, a més, normalment han de fer nombroses gestions relacionades tant amb la situació legal, com amb la social i econòmica. Tot això pot influir que aquest no sigui un bon moment per a omplir les enquestes. Per altra banda, pensam que el fet de fer tres enquestes pot ser excessiu, per la qual cosa es pretén fer un canvi en el model actual i, a partir d'ara, fer una única enquesta que es passi quan les dones ja duguin un temps al centre d'acollida.

Model del procés d'acollida






**“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Acogida)
SAM VVG**


Fecha: / /

El Equipo de Profesionales quiere ofreceros la mejor atención y asistencia posibles. Somos conscientes de que siempre hay cosas que se podrían mejorar, por este motivo te pedimos que indiques con una cruz tu opinión sobre los aspectos que hacen referencia al centro y a la atención recibida:


	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
					
1. ¿Cómo te has sentido acogida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. En el momento de llegar al servicio, ¿cómo te sentiste atendida por ...?:					
1. Trabajadora Social / Coordinadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Psicóloga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Educador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Orientador Laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Monitoras/es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Otras mujeres y niñas/os	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Cómo valoras las instalaciones del centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Has realizado la primera entrevista con:					
4. <input type="checkbox"/> Trabajadora Social / Coordinadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Monitor/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cómo te has sentido?					

A continuación, señala tu grado de acuerdo con las siguientes frases:





	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
					
1. Me he sentido escuchada y bien atendida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pienso que se ha entendido mi situación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Creo que el servicio me puede ayudar a hacer frente mi situación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Creo que la normativa del servicio es la adecuada
-     

 ¿Qué aspecto del servicio te han gustado más?

 ¿Qué aspecto del servicio te han gustado menos?

Valora el grado de satisfacción general con el Servicio:

Por último te agradecemos que expusieras tus observaciones y sugerencias






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






Model del procés d'avaluació

**“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Evaluación)
SAM VVG**

Fecha: / /

El Equipo de Profesionales del Servicio quiere ofreceros la mejor atención y asistencia posibles. Somos conscientes de que siempre hay cosas que se podrían mejorar, por este motivo os pedimos que indiquéis con una cruz vuestra opinión sobre los aspectos que hacen referencia a la estancia en el centro.

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
					
1. ¿Cuándo llegaste al Servicio, cómo te acogimos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Qué te parecen las pautas de convivencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Y los horarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Cómo valoras la convivencia con el resto de familias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Cómo te has sentido atendida en el Servicio por parte de (si procede):					
1. Trabajadora Social / Coordinadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Psicóloga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Educador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Orientador Laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Equipo de monitoras/es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Voluntariado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Limpiadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Cómo valoras la atención/orientación respecto a:					
1. Atención social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Atención psicológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Orientación laboral y formativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Asesoramiento en tu gestión económica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Atención psicológica y de soporte a niñas/os	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Actividades de tiempo libre dentro del Servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Salidas y excursiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Alimentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Orden y limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Lavandería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Consigna – Ropero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Higiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Cómo valoras las instalaciones del servicio?					
1. Habitaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Baños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cocina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Comedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sala de estar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sala de estudio / Ordenadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ludoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Patios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Localización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Información facilitada sobre el servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | Muy mal | Mal | Regular | Bien | Muy bien |
|---|--|---|---|---|---|
| |  |  |  |  |  |
| 8. ¿Cómo valoras la respuesta a las demandas y propuestas que realizas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. ¿Conoces y has participado en tu Plan de Trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. ¿Estas de acuerdo con tu Plan de Trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. ¿Cómo crees que te hemos acompañado tal y como nos comprometimos en el Plan de Trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Por favor, ordena de menor a mayor la importancia que tienen para ti los siguientes aspectos

(1 el mayor y 5 el menor):

- | | |
|--|--------------------------|
| 1 Nuestra habilidad para cumplir con lo que esperabas del servicio | <input type="checkbox"/> |
| 2 El tiempo de respuesta adecuado a tus demandas | <input type="checkbox"/> |
| 3 El acompañamiento realizado para darte seguridad en tu proceso con tranquilidad y confianza | <input type="checkbox"/> |
| 4 El trato recibido y la atención personalizada | <input type="checkbox"/> |
| 5 La apariencia de las instalaciones, equipos, número de personal y materiales de comunicación | <input type="checkbox"/> |

¿Qué aspecto/s te han gustado más?

¿Y cuáles menos?

- | | Muy mal | Mal | Regular | Bien | Muy bien |
|--|--|---|---|---|---|
| |  |  |  |  |  |
| 12. ¿En general, cómo valoras la estancia en nuestro servicio? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Por último, te agradeceríamos que nos expusieras tus **Observaciones y Sugerencias**:






***¡Muchas gracias por tu participación!
¡Nos ayudas a mejorar!"***

Model del procés de sortida

**“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Salida)
SAM VVG**

Fecha: / /

El Equipo de Profesionales del Servicio quiere ofreceros la mejor atención y asistencia posibles. Somos conscientes de que siempre hay cosas que se podrían mejorar, por este motivo os pedimos que indiquéis con una cruz vuestra opinión sobre los aspectos que hacen referencia a la estancia en el centro.






	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
					
1. ¿Crees que es el momento oportuno para tu salida del centro? (hay motivos suficientes que expliquen adecuadamente tu salida)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Has conseguido los objetivos que te habías marcado al venir al SAM?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Cómo te has sentido atendida en el Servicio por parte de:					
1. Trabajadora Social / Coordinadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Psicóloga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Educador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Orientador Laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Equipo de monitoras/es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Voluntariado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Limpiadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Cómo valoras la atención/orientación respecto a:					
1. Atención social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Atención psicológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Orientación laboral y formativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Asesoramiento en tu gestión económica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Atención psicológica y de soporte a niñas/os	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Actividades de tiempo libre dentro del Servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Salidas y excursiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Alimentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Orden y limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Lavandería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Consigna – Ropero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Higiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por favor, ordena de menor a mayor la importancia que tienen para ti los siguientes aspectos (1 el mayor y 5 el menor):

- 1 Nuestra habilidad para cumplir con lo que esperabas del servicio
- 2 El tiempo de respuesta adecuado a tus demandas
- 3 El acompañamiento realizado para darte seguridad en tu proceso con tranquilidad y confianza
- 4 El trato recibido y la atención personalizada
- 5 La apariencia de las instalaciones, equipos, número de personal y materiales de comunicación

¿Qué aspecto/s te han gustado más?

¿Y cuáles menos?

- | Muy mal | Mal | Regular | Bien | Muy bien |
|--|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. ¿En general, cómo valoras la estancia en nuestro servicio?

Por último, te agradeceríamos que nos expusieras tus **Observaciones** y **Sugerencias**:

***¡Muchas gracias por tu participación!
¡Nos ayudas a mejorar!"***