

# **INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I EXPECTATIVES, I DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE 2015**

**ÍNDEX**

<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>2. RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ</b>	<b>4</b>
2.1 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I EXPECTATIVES	4
2.2 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	5
2.3 RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ	11
<b>3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI</b>	<b>11</b>
<b>4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA</b>	<b>11</b>
<b>5. COMPARATIVA DADES 2010/2011/2013/2014</b>	<b>11</b>
<b>6. OBSERVACIONS</b>	<b>12</b>
<b>7. CONCLUSIONS GENERALS</b>	<b>12</b>
<b>ANNEX 1: ENQUESTA PERSONES USUÀRIES</b>	<b>14</b>
<b>ANNEX 2: IMPORTÀNCIA</b>	<b>15</b>
<b>ANNEX 3: OBSERVACIONS</b>	<b>17</b>

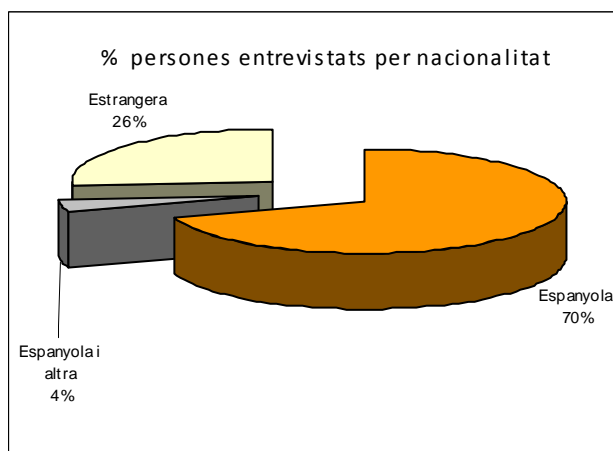
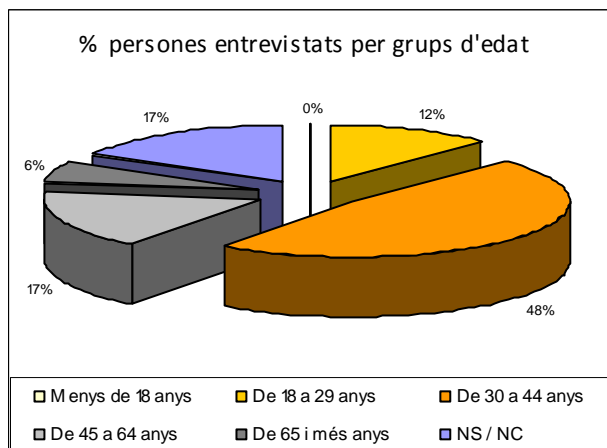
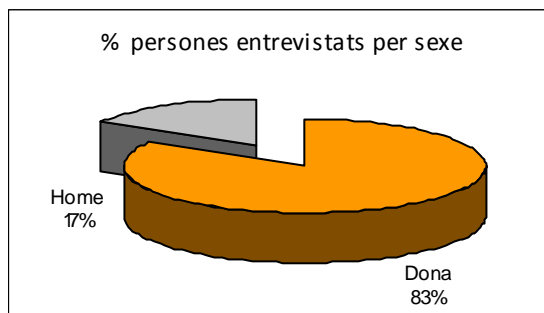
## 1. INTRODUCCIÓ

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

### Dades sociodemogràfiques de les enquestes a persones usuàries del servei

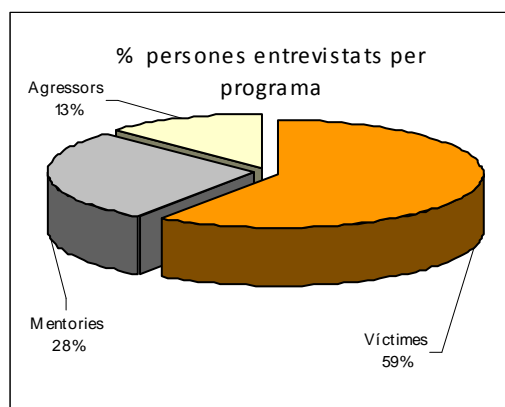
Quant a les persones enquestades, un 83% varen ser dones. Quant a la procedència, el 70% varen ser de nacionalitat espanyola i una gran majoria es troben dins el ventall de 30 a 44 anys.



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

S'ha realitzat una enquesta a 65 persones usuàries dels tres programes que integren el Servei, amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 124 persones usuàries amb expedient tancat el 2015. S'ha de tenir present, que per expedient tancat s'entén aquell que està tancat per tots tres programes, pel que si s'ha tancat en un programa i continua obert en un altre, no se li passa l'enquesta. La diferència entre el nombre d'expedients tancats i el nombre d'enquestes està motivada en què en ocasions no se pot realitzar l'enquesta de satisfacció en la darrera entrevista o sessió, ja que no sempre se coneix amb antelació quina serà la darrera vegada que se vegi a la usuària o el usuari, i un pic tancat el cas, en ocasions no se pot trobar a la persona per poder realitzar l'entrevista. En altres ocasions, encara que amb menys freqüència hi ha una negativa explícita de la persona a realitzar l'enquesta.

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



L'enquesta s'ha realitzat per via telefònica i presencial. La resposta a nivell general del Servei ha estat del 52,41% en relació amb el total d'expedients tancats.

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

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

A l'enquesta s'ha demanat pels atributs considerats més importants. Les persones usuàries han contestat de dues maneres: per grups de qüestions i per qüestions individuals.

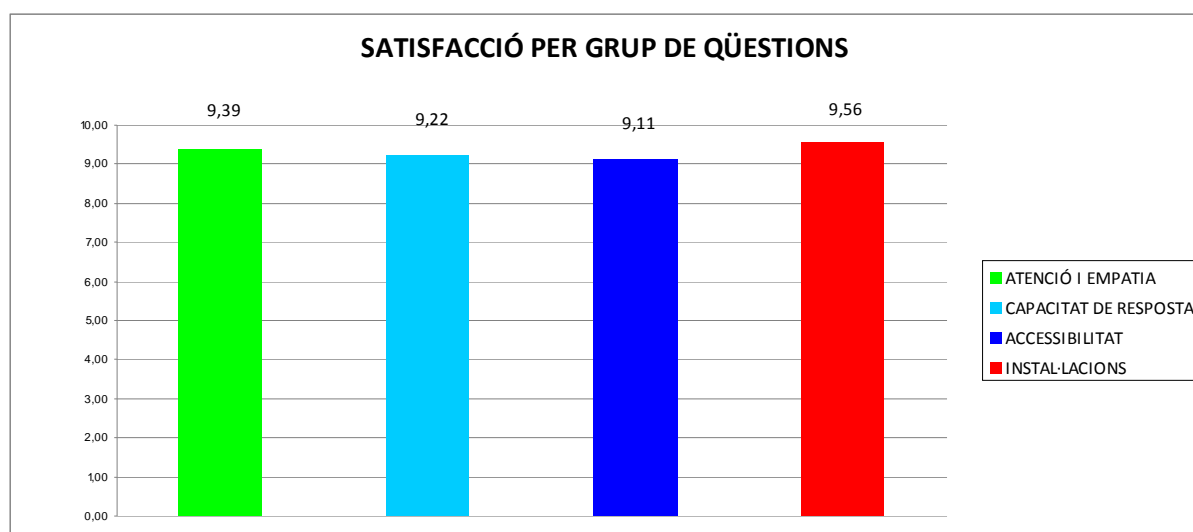
Les persones que han contestat per grups de qüestions han considerat el primer grup com el més important, referit a l'atenció i l'empatia, i a la capacitat de percebre les necessitats, les emocions i les preferències de les persones i respondre-hi, generant un ambient adequat per a la prestació del servei. L'any passat aquest el grup de qüestions també va ser considerat el més important.

Quant a les respostes per atribut, el considerat més important ha estat l'amabilitat i el bon tracte de les persones de l'organització.

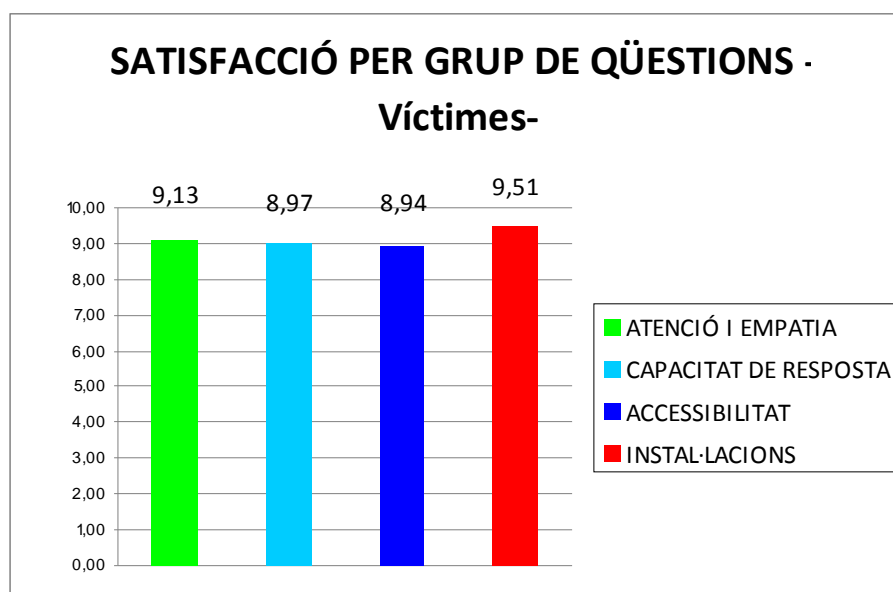
## 2. 2 Informació recollida en relació amb la satisfacció

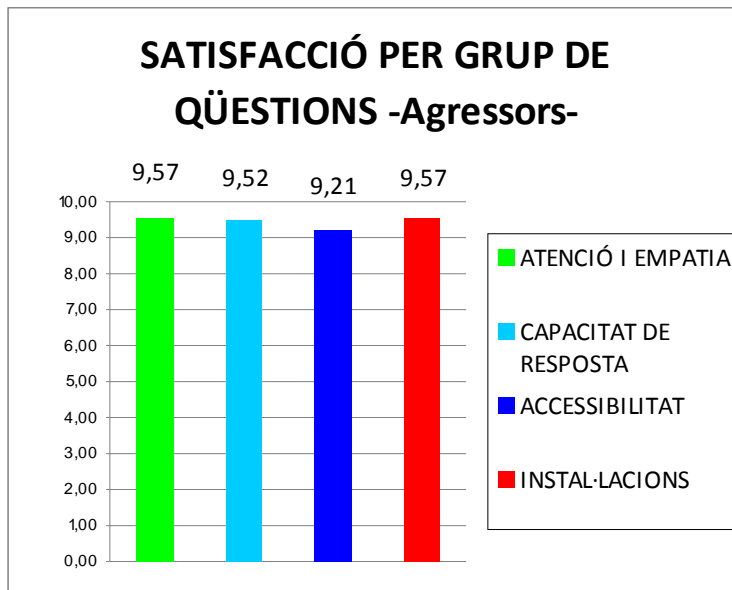
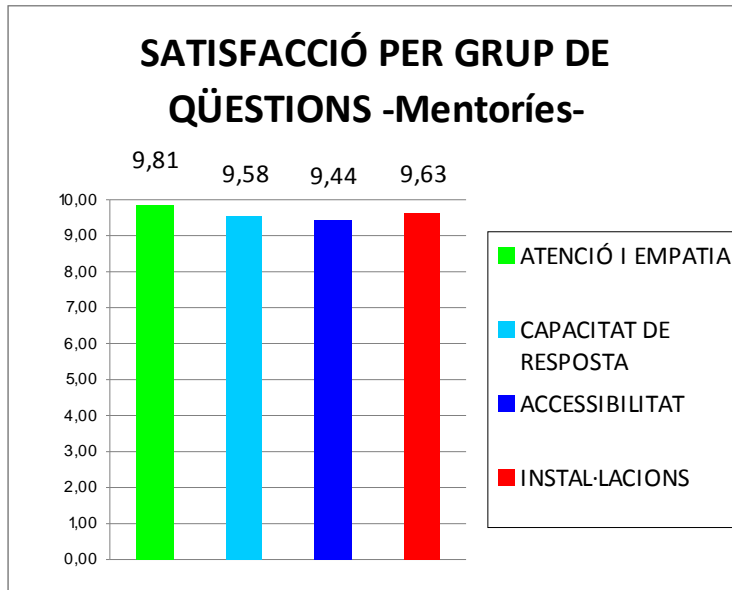
### Satisfacció per grup de qüestions

En relació amb la satisfacció percebuda quant als grups de qüestions, les valoracions han estat molt elevades, 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.



Respecte de la satisfacció per programes, els quatre grups de qüestions han estat molt ben valorats, amb una variació molt petita. L'atenció i empatia, i les instal·lacions són els blocs més ben valorats.

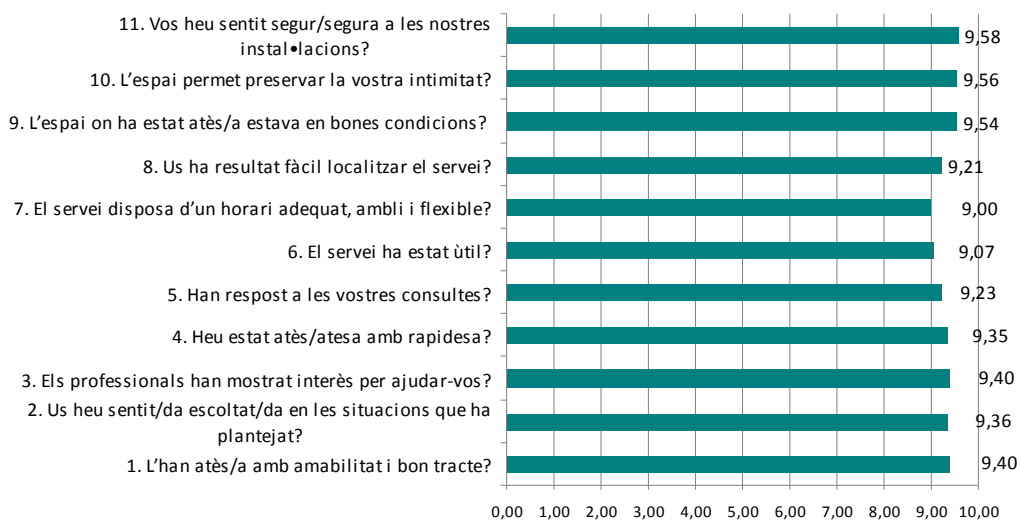




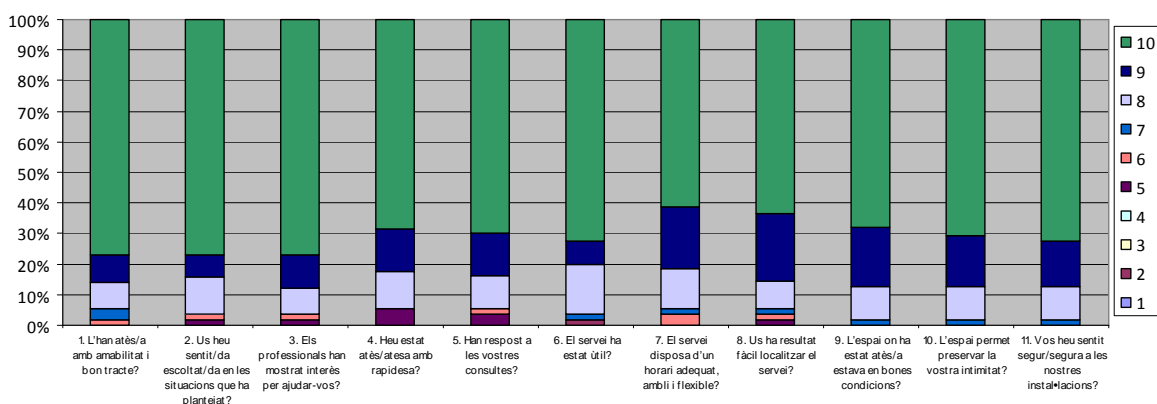
## Satisfacció per ítem

Els ítems més ben valorats són els que fan referència a les nostres instal·lacions. A l'igual que als grups de qüestions, les valoracions han estat molt altes i amb unes variacions molt petites.

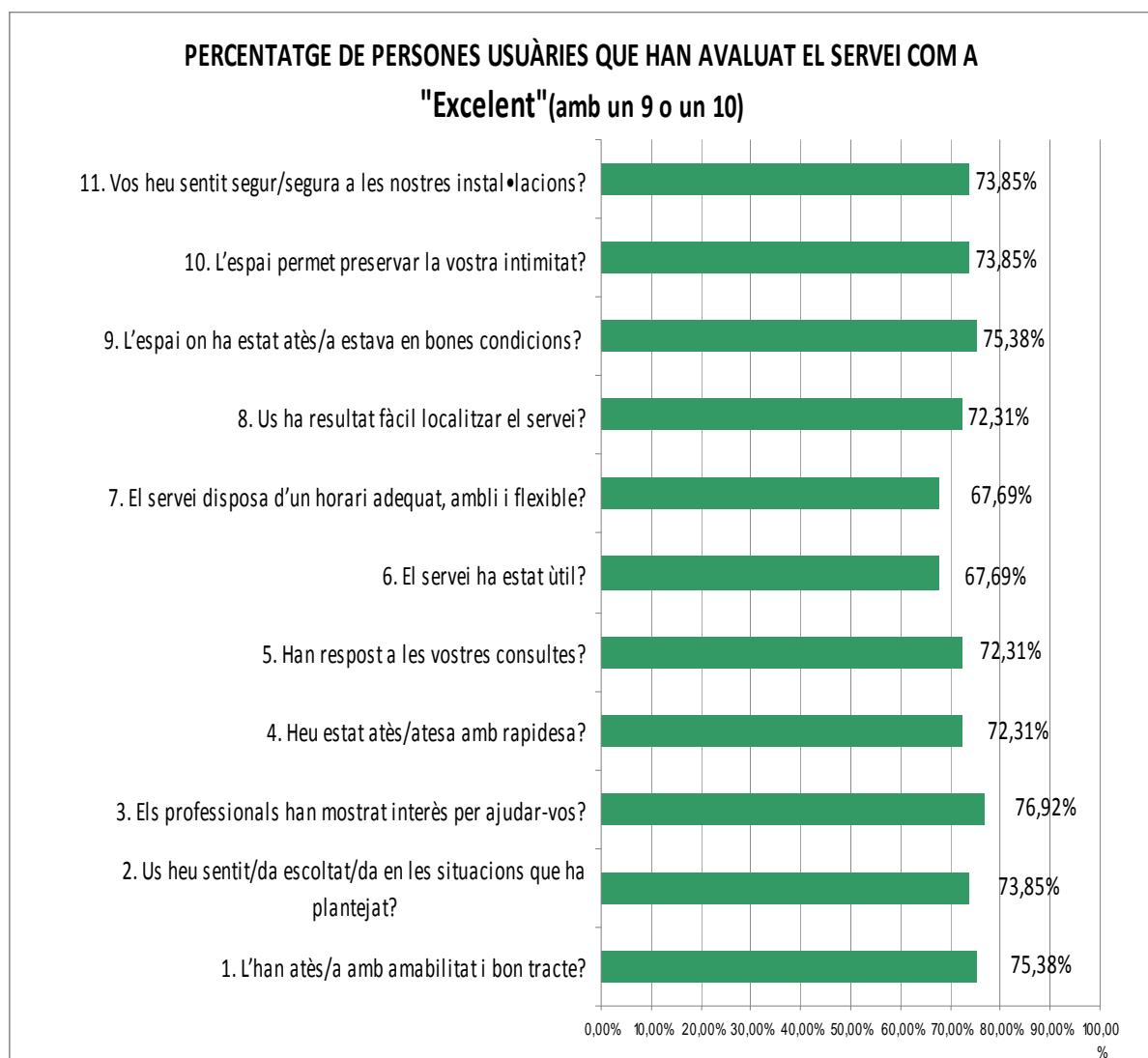
**SATISFACCIÓ EN GENERAL DE TOTES LES PERSONES USUÀRIES**



**SATISFACCIÓ (PERCENTATGE DE PERSONES PER VALOR NUMÈRIC ASSIGNAT)**



Respecte del nombre de persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat els resultats són destacables. A tots els ítems, entre un 67% i un 75% de les persones enquestades els han valorat amb un 9 o un 10, la qual cosa es pot considerar un resultat molt bo , encara que aquesta dada es inferior a la de 2014. Aquesta qüestió podria estar relacionada amb la reducció de la mostra en quasi 20 persones, el que per extreure aquesta dada té un gran impacte.



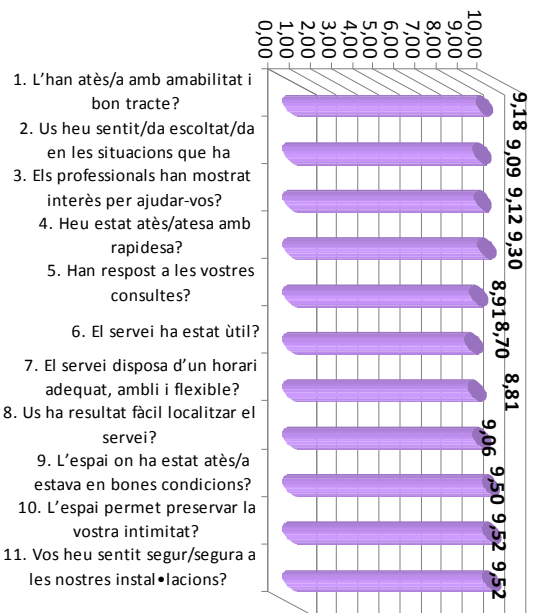
## Satisfacció per programa

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

Respecte de la satisfacció del Programa víctimes, tots els ítems estan valorats entre el 9,52 i el 8,70.

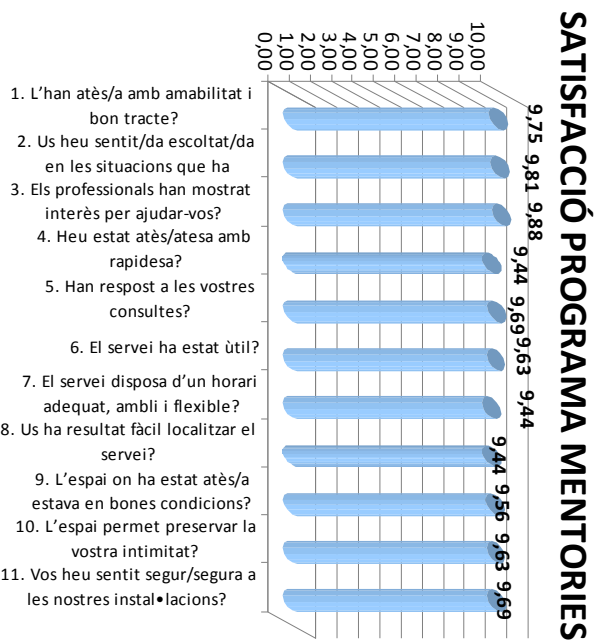


### SATISFACCIO PROGRAMA VICTIMES



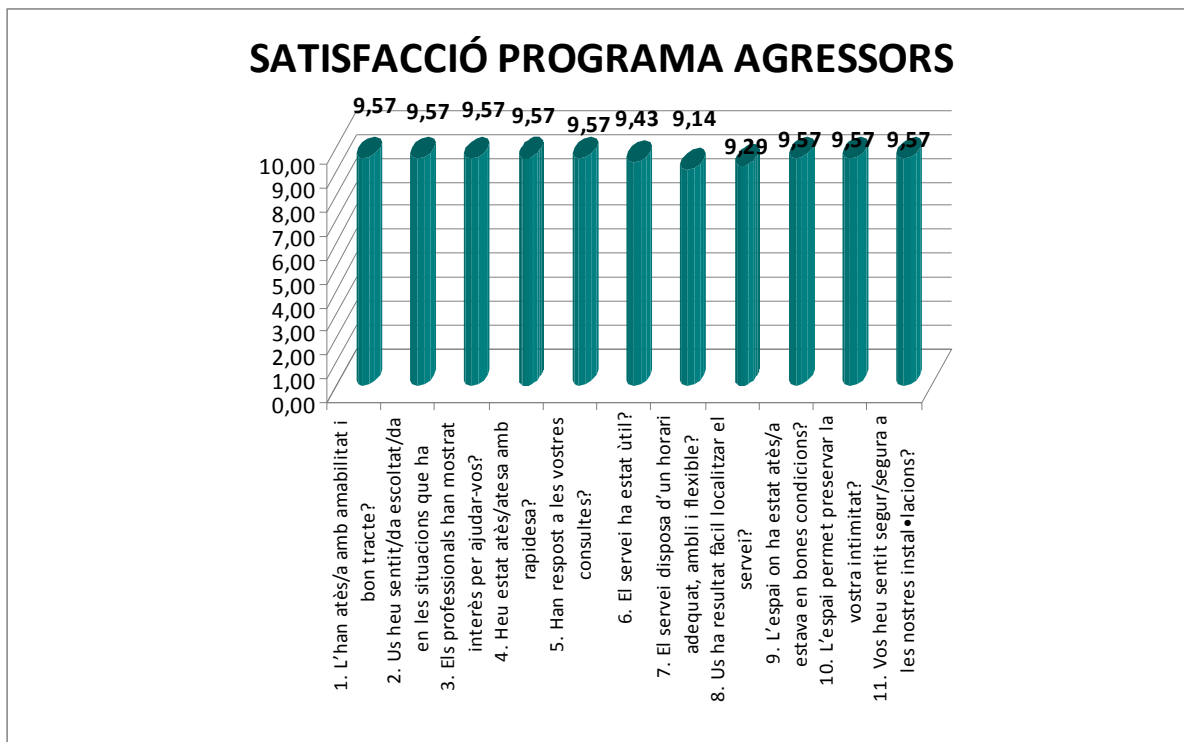
### 2. Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere

Respecte de la valoració dels ítems, aquests tenen unes puntuacions molt elevades, que oscil•len entre el 9,445 i el 9,88.



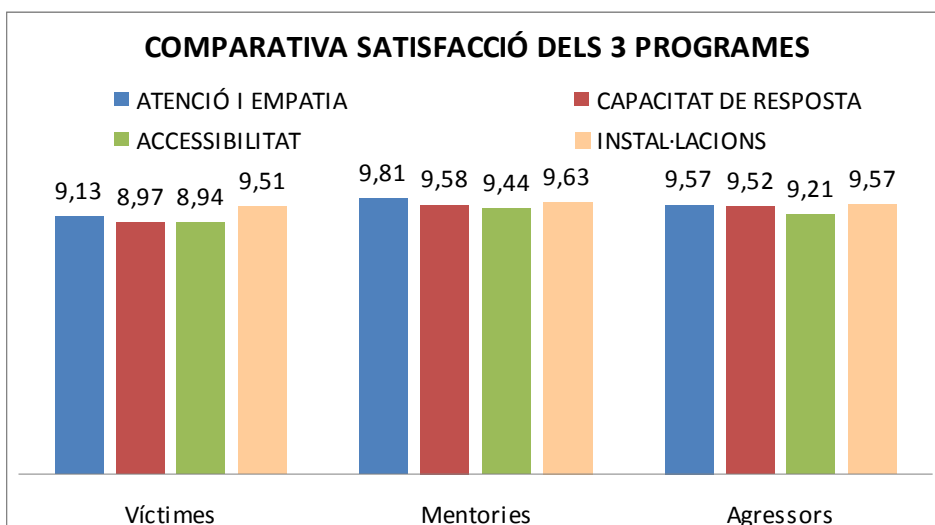
### 3. Programa d'atenció a persones agressores

Aquest programa també té unes puntuacions molt altes que oscil·len entre un 9,14 i un 9,57. La puntuació a millorat en relació a l'any 2014 però hem de tenir en compte que tan sols 8 persones han contestat l'enquesta, la mostra es petita.



### Comparativa dels tres serveis

Si comparam per blocs els tres programes podem observar que les puntuacions són bastant similars.



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

Respecte de la relació entre les respostes d'importància i satisfacció de l'enquesta, s'han de comparar les respostes per grups de qüestions i les respostes per ítems individuals.

Les persones que han contestat per grups de qüestions han considerat el primer grup com el més important, el referit a l'atenció i empatia. Aquest resultat coincideix amb les respostes de satisfacció, que han puntuat aquest bloc amb un 9,39 (segon millor valorat).

Quant a les respostes per atribut, el considerat més important ha estat l'amabilitat i el bon tracte de les persones de l'organització, valorat amb un 9,40.

## 3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La mitjana de la valoració global del servei és de 9,19 punts, és a dir, com els anys anteriors el nivell de satisfacció és molt a prop de l'excel·lència.

## 4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

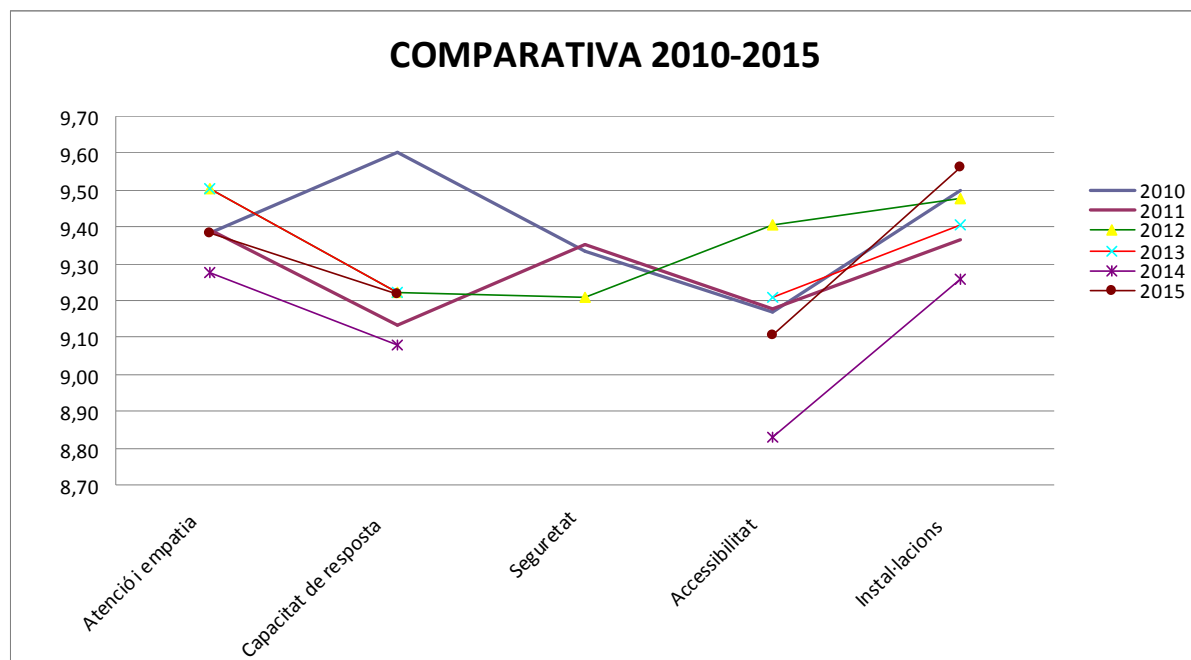
L'enquesta ha estat valorada amb 9,80 de puntuació mitjana. Ha estat puntuada per 9 de les 65 persones que l'han contestada.

A la qüestió "Quina cosa canviariéu o eliminaríeu del qüestionari o hi afegiríeu?" hi han respost 2 persones: "Añadiria más preguntas" / "Añadiría: ¿cómo veis a vuestros hijos?"

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

## 5. COMPARATIVA 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015

Les dades son molt semblants, encara que de l'any 2014 a 2015 hi ha una millora a la mitjana de satisfacció.



## 6. OBSERVACIONS

Hi ha un total de 44 persones que han contestat a l'apartat d'observacions, essent la gran majoria valoracions positives, les respostes se poden dividir en set grups:

- 30 observacions son felicitacions i agraïments pel servei.
- 3 comenten que quasi no varen participar per motius personals, però que tornaran al programa.
- 3 se centren en la explicació del seu cas i no valoren el servei.
- 2 fan qualche aportació de millora: canvi d'ubicació, canvi d'horari i que deixin parlar més a les usuàries.
- 2 no recorden molt el procés, ja sigui perquè quasi no varen participar als programes o ja feia molt de temps de la intervenció.
- 2 persones comenten que no les varen poder ajudar perquè elles mateixes no col·laboraven.
- 1 persona comenta que no la varen poder ajudar perquè ella lo que volia era feina.
- 1 persona està totalment descontenta amb el servei.

## 7. CONCLUSIONS GENERALS

Després del increment progressiu en el nombre d'enquestes realitzades en els darrers anys: 36 del 2012 , 78 el 2013, 82 el 2014, aquest any s'ha sofert un retrocés i mos hem quedat en 65 enquestes (13 enquestes menys que l'any anterior) en part això pot estar motivat per un menor nombre de casos tancats, s'ha passat dels 136 tancats el 2014 als 124 el 2015. En els darrers anys, a rel de la posada en marxa de la nova base de dades, s'havia fet un esforç per

tancar tots aquell cassos amb els que no hi havia una intervenció activa, pel que el nombre de tancaments era major, i en conseqüència el nombre d'enquestes també. Enguany la feina de regulació d'expedients ja estava finalitzada, pel que el nombre de tancaments s'ha limitat als casos que realment han finalitzat la intervenció en l'any.

Com l'any anterior, 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, encara que el menor nombre d'enquestes recollides fa que els resultats siguin menys fiables.

A l'igual que en anys anteriors, els resultats obtinguts fan constatar que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives, i els aspectes més ben valorats per les persones usuàries són l'atenció i empatia.

La valoració global frega l'excel·lència, ja que la puntuació obtinguda ha estat de 9,19 sobre 10.

Quant a la diferència en la valoració dels quatre blocs d'atributs, al igual que el 2014, es de 0,45 entre els dos extrems. El bloc valorat amb menor puntuació ha estat l'accessibilitat, que coincideix com el bloc menys valorat en els tres programes. A pesar d'això, tots han estat valorats amb puntuacions que s'acosten a l'excel·lència i no hi ha una gran diferència entre ells. Les puntuacions oscil·len entre el 9,11 i el 9,56.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2010-2015, totes les qüestions estan valorades per damunt del 8,80; per tant, el Servei frega l'excel·lència. Les puntuacions van del 8,80 al 9,60 pel que la fluctuació no arriba a un punt.

L'any 2014 es va iniciar el procés d'elaboració d'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. El primer any, donat que només el SAIVG i Policia provenien d'una cultura de cartes de serveis, varen ser els serveis que tenien compromisos en la carta, a la vegada que el servei d'acolliment, al ser la seva primera incorporació a aquesta metodologia de feina, va començar amb garanties. Es l'any 2015 el primer en que tots tres serveis estan totalment integrats mitjançant l'adquisició de compromisos en la carta i per tant tenen el mateix grau d'implicació en la mateixa.

El major esforç a partir d'ara serà la consolidació i la millora d'aquesta feina conjunta i coordinada, destinada a donar una resposta integral a la violència de gènere.

## 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 demanam 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 demanam 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 canviaríeu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

## **ANNEX 2: COMENTARIS DELS ENQUESTATS: IMPORTÀNCIA**

- B,A,C,D
- LA AMABILIDAD Y EL BUEN TRATO
- LO MÁS IMPORTANTE ES QUE AYUDEN CON EL PROBLEMA QUE TIENEN
- NC
- A,B,C,D
- NC
- NC
- LA ATENCIÓN Y LA RAPIDEZ, DESPUÉS EL RESTO
- ATENCIÓN Y RAPIDEZ, ACCESIBILIDAD E INSTALACIONES
- NC
- A,B,C,D
- A,B,C,D
- NC
- NC
- NC
- ATENCIÓN- INTIMIDAD- AMABILIDAD DEL PERSONAL
- B,A,D,C
- Todo es importante, tanto el trato como la rapidez con que te atienden
- A, B, C, D
- A, C, B, D
- La atención
- B, A, C, D
- NC
- NC
- Bloque A
- NC
- nc
- Lo más importante es la empatía que tengan
- NC
- La seriedad y la atención
- NC
- B.A.
- A.B.
- B,A,C,D,
- B,A,C,D
- A,B,C,D
- NC
- A,B,C,D
- B,A,C,D
- Atención y empatía.
- Capacidad de respuesta.
- Accesibilidad instalaciones.
- A,B,C,D
- A,B,C,D
- A,B
- A,B,C,D
- A,B,D,C

- A-B-D-C
- A,B
- NC
- NC
- A,B,C,D
- C,A,B,D
- A,B,D,C
- A
- A,B,C,D
- A,B,C,D
- A,B,C,D
- NC
- A,B,C,D
- NC
- B,A y C, D
- 4 3 8 11
- 5 2 7 10
- 0 3 -- 9
- NC
- NC
- NC
- NC
- A, B, C, D



**ANNEX 3: OBSERVACIONS**

1. No recuerda mucho, ya que tuvo sólo una o dos entrevistas, no sabe el horario, no lo valora
2. Valora bajo pero dice que es porqué no la pudieron ayudar. Estaba más centrada en el problema de la hija y no colaboraba para solucionar su situación. Por lo demás bien.
3. Se ha centrado más en darme la explicación del caso. No se le ha podido ayudar porque su caso es muy complejo.
4. Dice que volverá a pedir cita, no ha podido ir porqué se estaba (ilegible), ahora ya cree que puede asistir con regularidad.
5. Se centra en explicarme su caso, decía que no le habíamos atendido, no recuerda el servicio, mezcla servicios.
6. GRACIAS
7. DICE QUE TODO BIEN, HAY PROBLEMAS CON EL IDIOMA, NO SABE RESPONDER A LAS PREGUNTAS
8. NO HA VALORADO PORQUE DEJÓ (NO SE ENTIENDE), POQUE SU HIJO SE FUE A CUBA, AHORA VOLVERÁ A PEDIR CITA. ESTABA CONTENTA CON EL SERVICIO
9. MOS VAREM SENTIR MOLT BÉ I MOLT A GUST
10. Sólo vino a una entrevista
11. Muy contenta con el servicio
12. Estupendo!! Gracias por todo !!
13. Muy contento con Noelia, no acabó el proceso porque se sentía muy desanimado, pero se han portado muy bien con él.
14. Me dice que no me puede atender y cuelga
15. No puede atenderme, pero dice que ha ido todo muy bien y que está muy contenta con el servicio y la gente
16. Sólo vino a una entrevista, pero está satisfecha
17. Se centra en explicarme su caso, no llegamos a hacer la encuesta.
18. Todo perfecto
19. Me han ayudado mucho en todo. Muy bien
20. Lo único que mejoraría es la rapidez de SAPD
21. Cree que sería conveniente que dejaran hablar más a la usuaria
22. Dice que está descontenta con el servicio porque no le escucharan y no le arreglaran nada. Sólo tuvo una entrevista.
23. Está encantada con todos los servicios que le han atendido.
24. Muy contenta con el servicio, si lo volviese a necesitar contactaría sin dudas
25. Millones de gracias!!!
26. Está muy agradecida con el trato y el servicio recibido.
27. Una bendición, el servicio le ha cambiado la vida
28. Todo muy bien. Muy agradecida
29. Muy contenta con el servicio, un trato estupendo. Me ha ayudado a salvar mi vida.
30. Nos han ayudado mucho tanto a mis hijas como a mí. Habéis sido de gran ayuda.  
Gracias: xxx todos ... Gracias, sois un gran equipo.
31. Agradecida

32. La única queja es la ubicación por todo lo demás un "10" "muy agradecida por el trato
33. Satisfecha con el servicio
34. Muy contenta con el servicio
35. No me pudieron ayudar en lo que yo pedía (buscar trabajo), el horario no se adapta demasiado
36. Ninguna queja me han atendido bien
37. Todo muy bien muy contenta
38. Una gran ayuda. No cambiaría nada
39. Todo muy bien muy contenta
40. Sólo fui a una entrevista pero todo muy bien
41. No llegó a hacer el proceso con ellas, sólo fue unos días. Volverá a pedir cita
42. Me han ayudado mucho , estoy muy agradecida
43. Dice que a él no le fue bien el programa aunque cree que es muy positivo que exista. Él tenía otros problemas y no se centró en la terapia.
44. Todo muy bien, muy contento con xxx