

INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES, I DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE 2017

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ	4
2.1. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES	4
2.2. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	5
2.3. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ	11
3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	11
4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	12
5. COMPARATIVA DE DADES 2010/2011/2013/2014	12
6. OBSERVACIONS	13
7. CONCLUSIONS GENERALS	13
ANNEX 1. ENQUESTA A PERSONES USUÀRIES	15
ANNEX 2. IMPORTÀNCIA	16
ANNEX 3. OBSERVACIONS	17

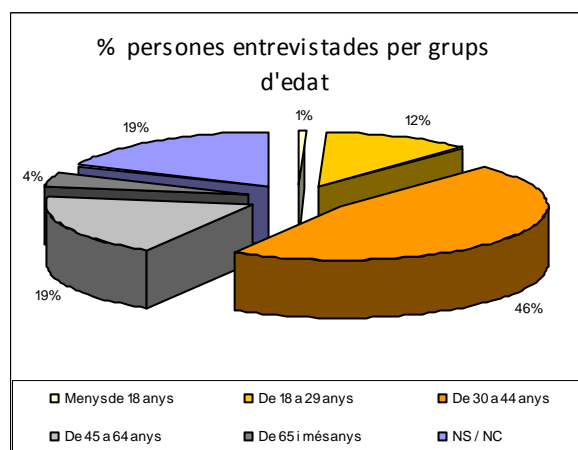
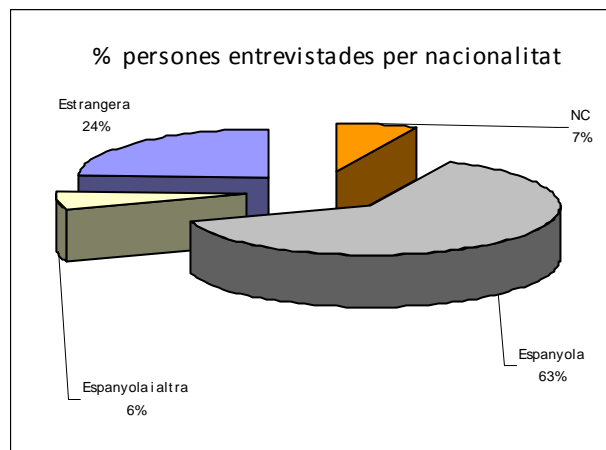
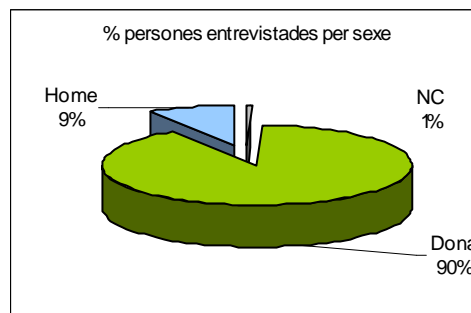
1. INTRODUCCIÓ

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

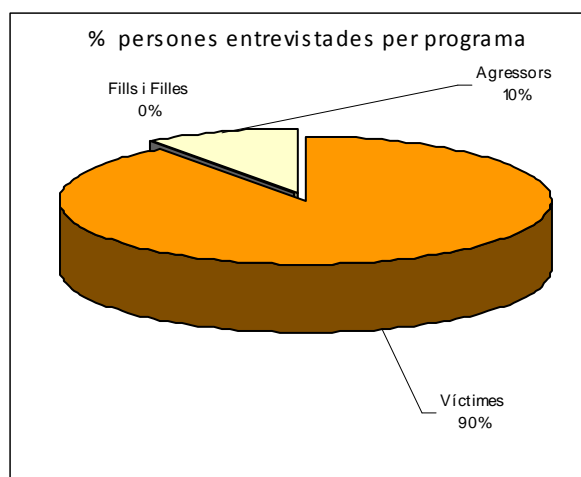
Quant a les persones enquestades, un 90% varen ser dones. Quant a la procedència, el 63% varen ser de nacionalitat espanyola, i una gran majoria es troben dins el ventall de 30 a 44 anys.



2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ

S'ha realitzat una enquesta a 198 persones usuàries dels tres programes que integren el Servei, amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 484 amb expedient tancat el 2017 (394 del Programa de víctimes; 52, d'agressors i, 38, de fills i filles). La diferència entre el nombre d'expedients tancats i el d'enquestes prové del fet que de vegades no es pot realitzar l'enquesta de satisfacció a la darrera entrevista o sessió, ja que no sempre es coneix amb antelació quina serà la darrera vegada que es veurà la usuària o l'usuari i, un cop tancat el cas, de vegades no es poden trobar per a fer-los l'entrevista. En altres ocasions, encara que són menys freqüents, la persona es nega explícitament a contestar 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 40,90% en relació amb el total d'expedients tancats, la qual cosa suposa un increment del 8,3% respecte del percentatge d'enquestes de 2016.

El model d'enquesta emplenat 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 quins atributs es consideren més importants. Les persones usuàries han contestat majoritàriament per grups de qüestions, i algunes han fet referència a qüestions individuals.

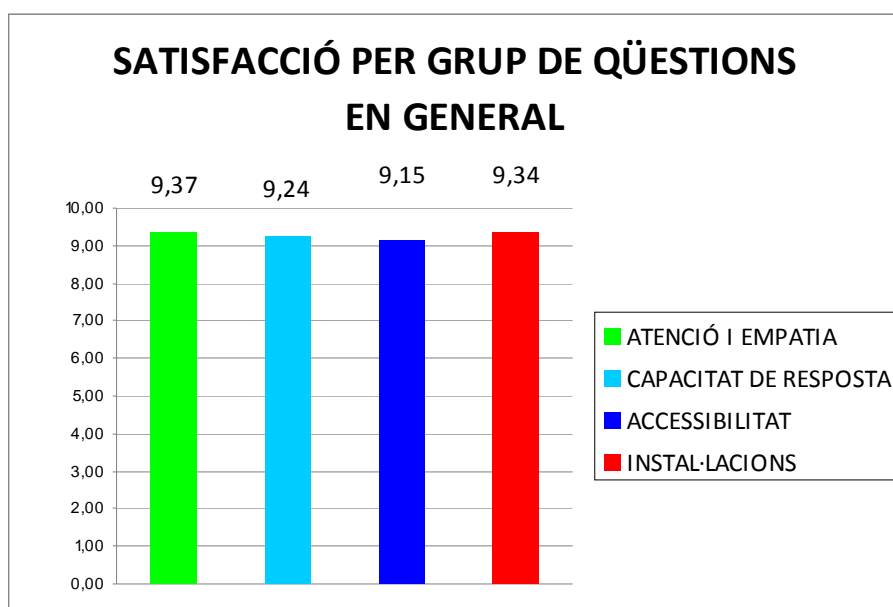
Les persones que han contestat per grups de qüestions han considerat com a més important el primer grup, referit a l'atenció, l'empatia i la capacitat de percebre les necessitats, les emocions i les preferències de les persones, i respondre-hi, generant un ambient adequat per a la prestació del servei.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

Quant a les respostes per atribut, el considerat més important ha estat sentir-se escoltada.

2.2. Informació recollida en relació amb la satisfacció

Satisfacció per grup de qüestions

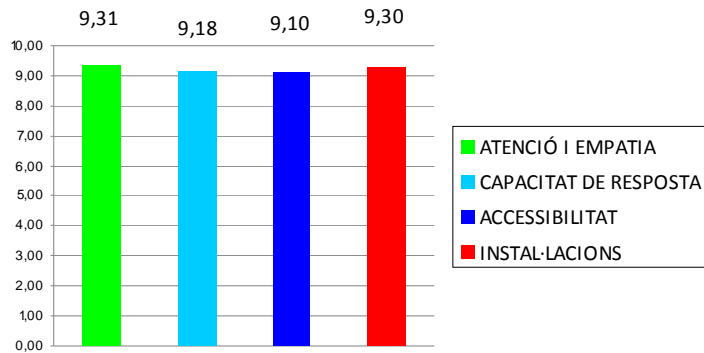
En relació amb la satisfacció percebuda quant als grups de qüestions per part de la totalitat de persones usuàries del servei, les valoracions han estat molt elevades: els quatre blocs d'atributs han estat valorats amb un excel·lent, i no hi ha una diferència destacable entre les puntuacions.



Respecte de la satisfacció per programes, igual que en la valoració general del servei, els quatre grups de qüestions han estat molt ben valorats, amb una puntuació d'excel·lent en tots, i amb una variació molt petita (0,82 punts) entre els dos extrems. Si comparam globalment els tres programes, el de Fills i filles és el més ben valorat. Quant a la valoració dels blocs, el més ben valorat als tres programes és el d'atenció i empatia.

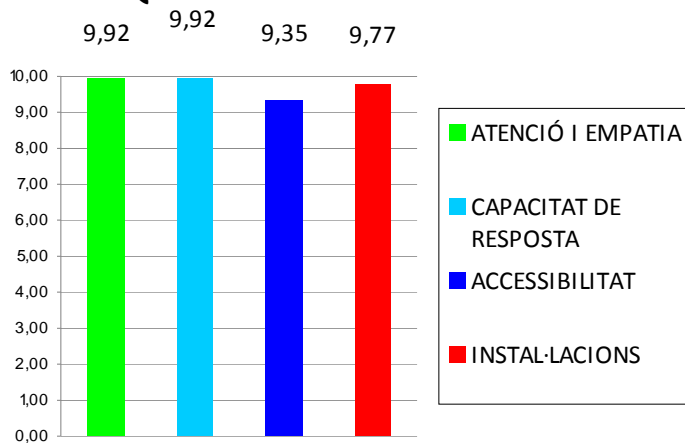
SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS

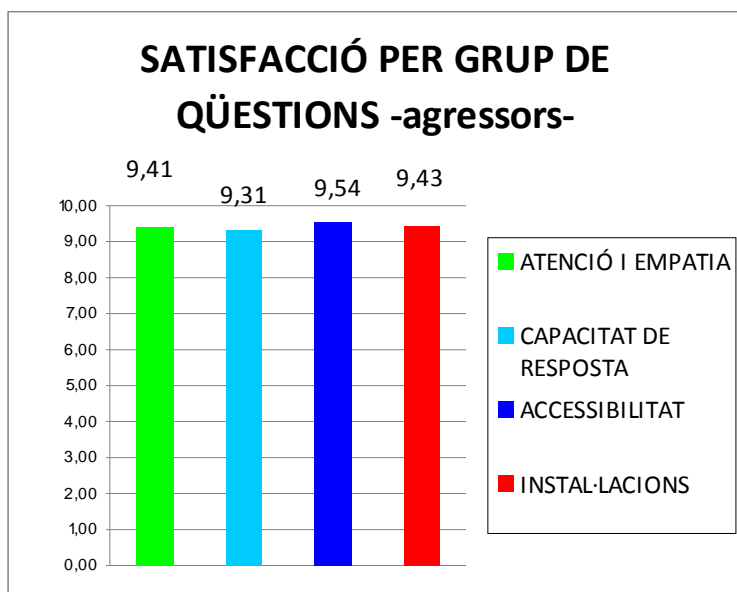
-Víctimes-



SATISFACCIÓ PER GRUP DE

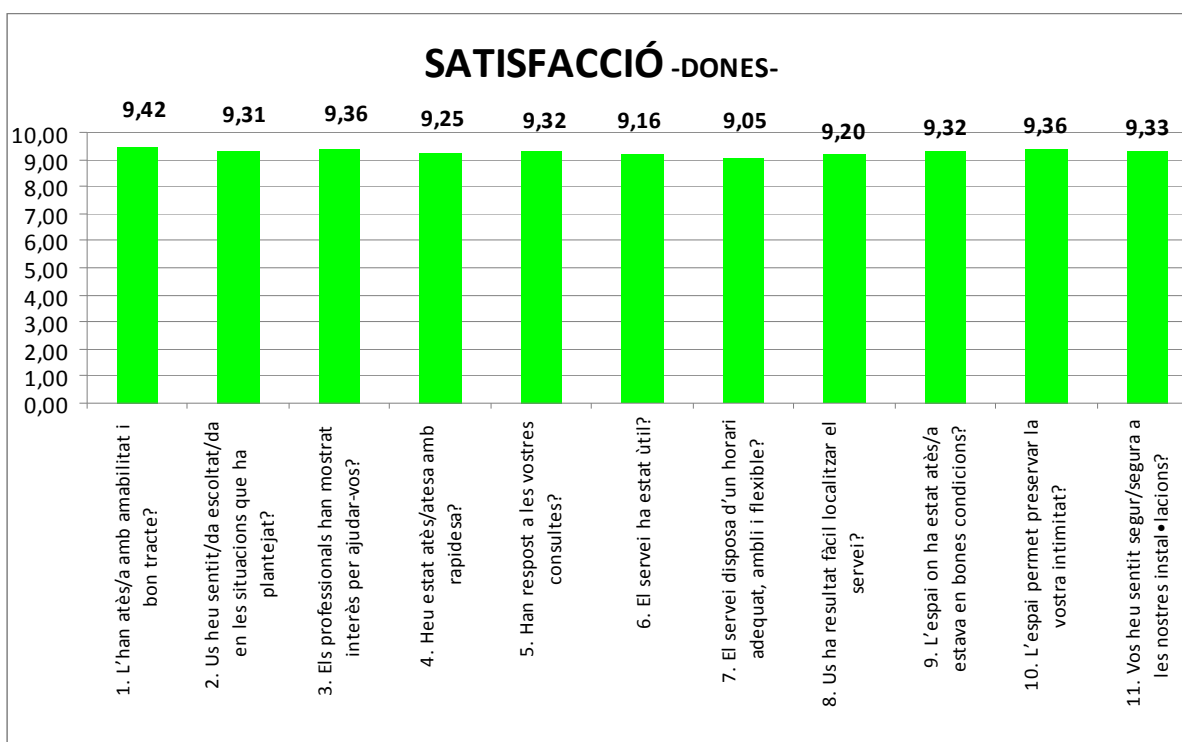
QÜESTIONS -Fills i filles-

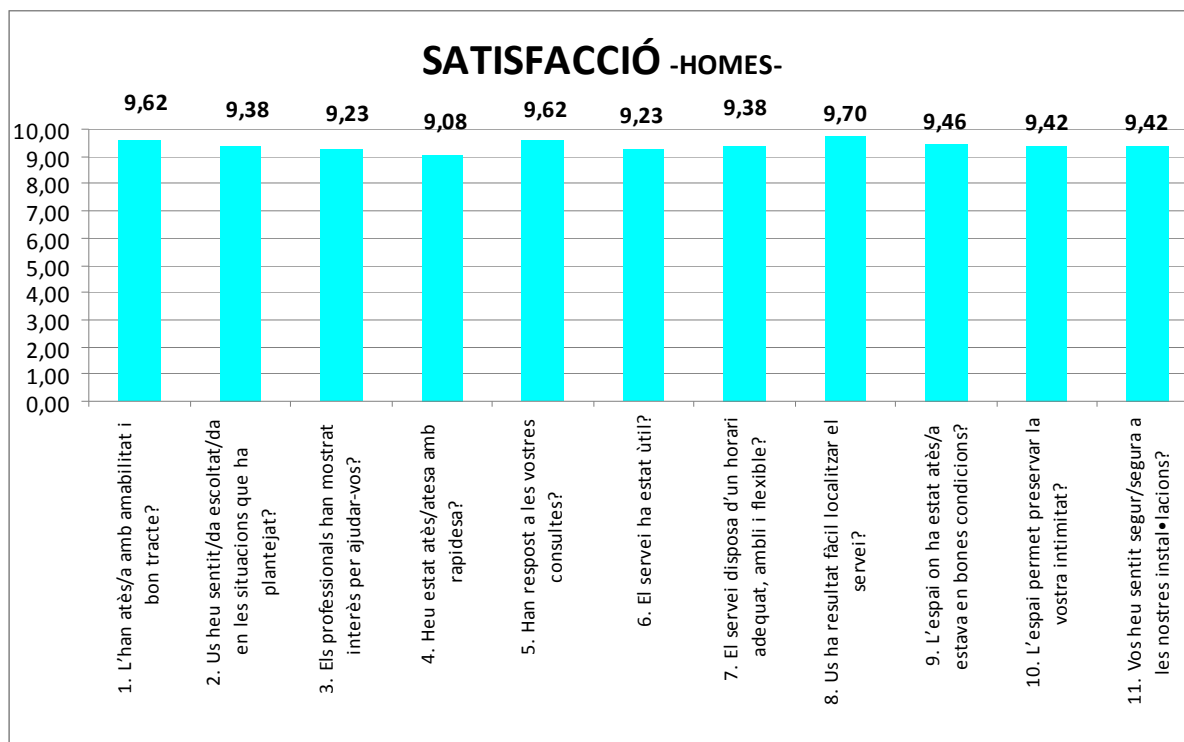




Satisfacció per gènere

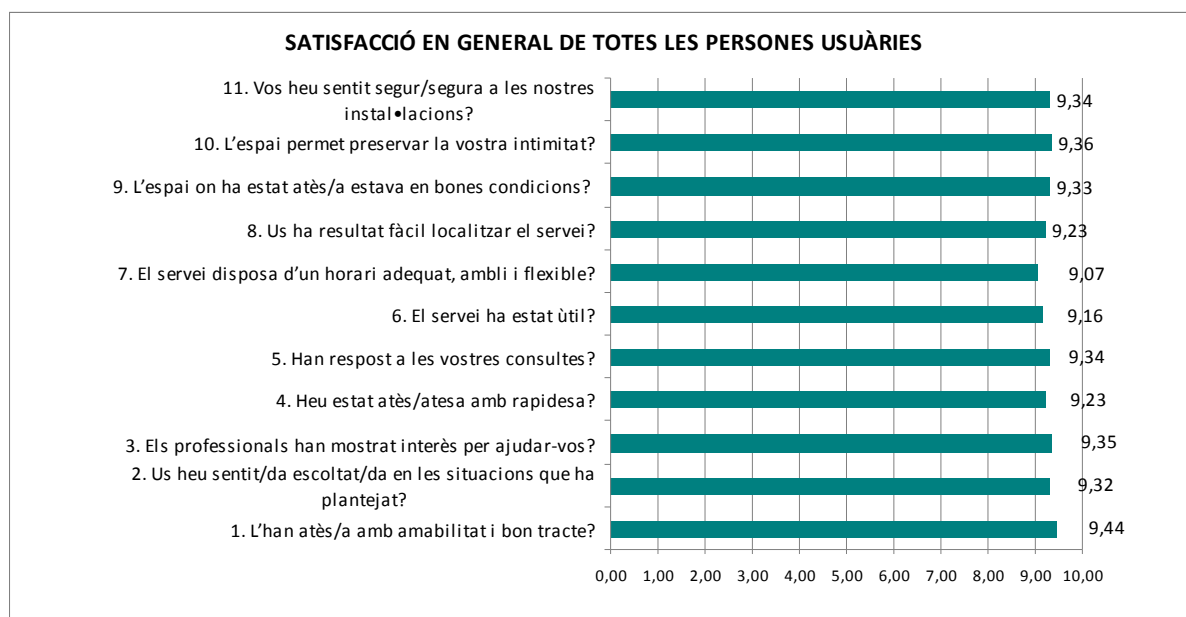
Respecte de la satisfacció per gènere, la satisfacció global de les dones i els homes és molt similar, amb un 9,28 de les dones i un 9,41 dels homes. La major diferència en la valoració d'un mateix ítem entre els homes i les dones ha estat de 0,5 punts.



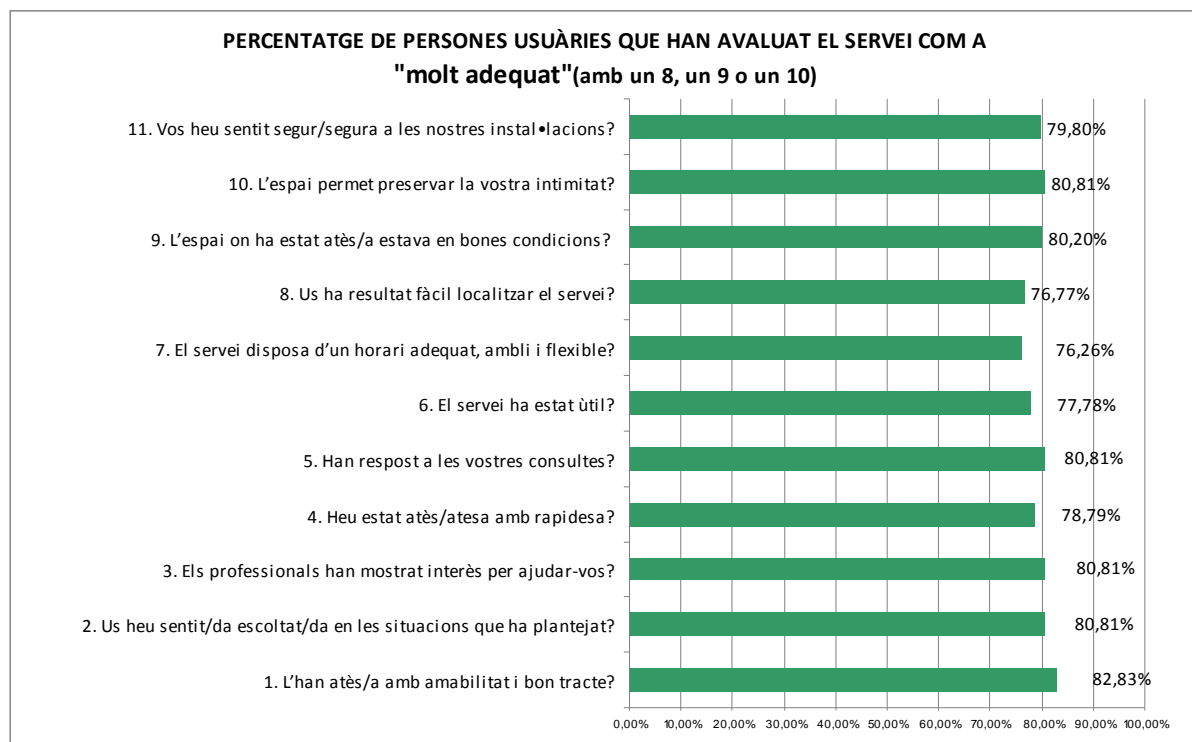


Satisfacció per ítem

Igual que en anys anteriors, l'ítem més ben valorat és el que fa referència a ser atès amb amabilitat i bon tracte. Com passa a la valoració per grups de qüestions, les valoracions han estat molt altes, i les variacions molt petites.



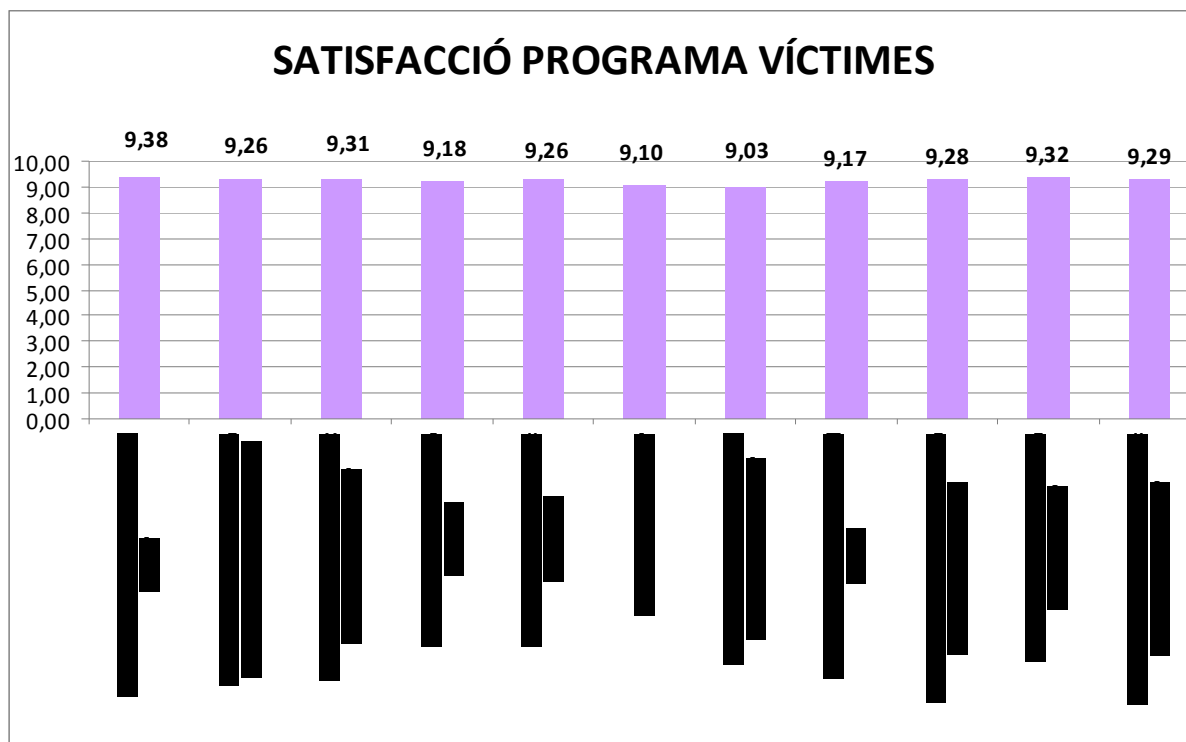
Respecte del nombre de persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat, els resultats són bastant bons. A tots els ítems, entre un 76,26% i un 82,83% de les persones enquestades han fet una valoració d'un 8, un 9 o un 10.



Satisfacció per programa

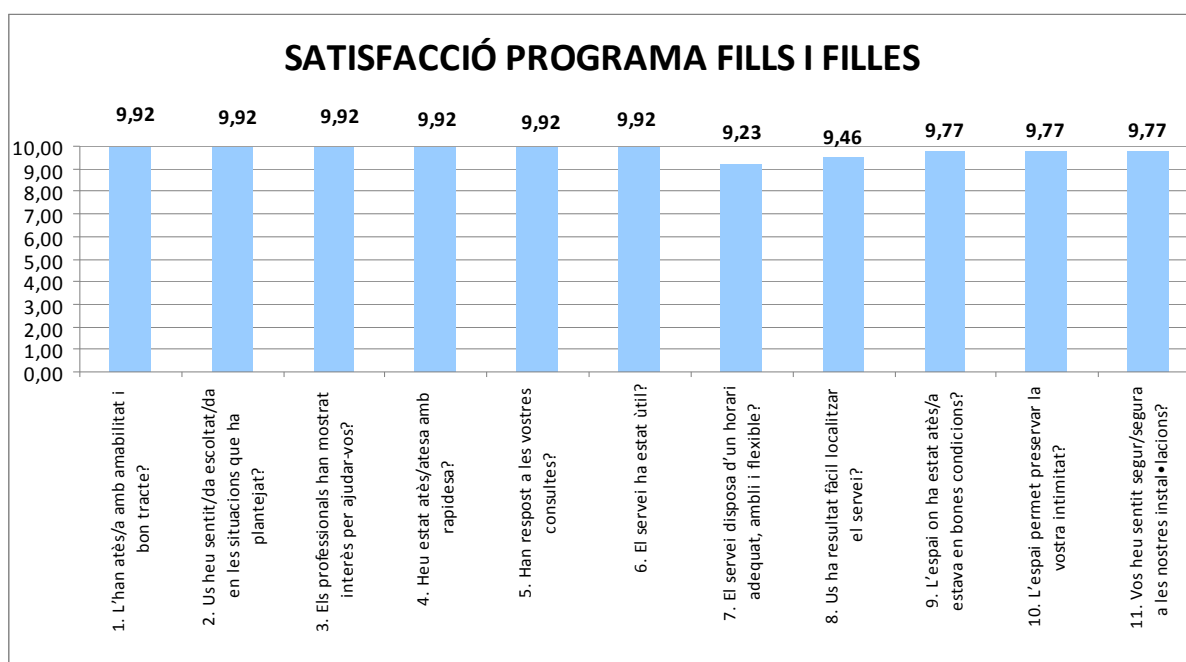
1. Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere

Quant a la satisfacció del Programa de víctimes per ítems, aquests tenen unes puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 9,38 i el 9,03.



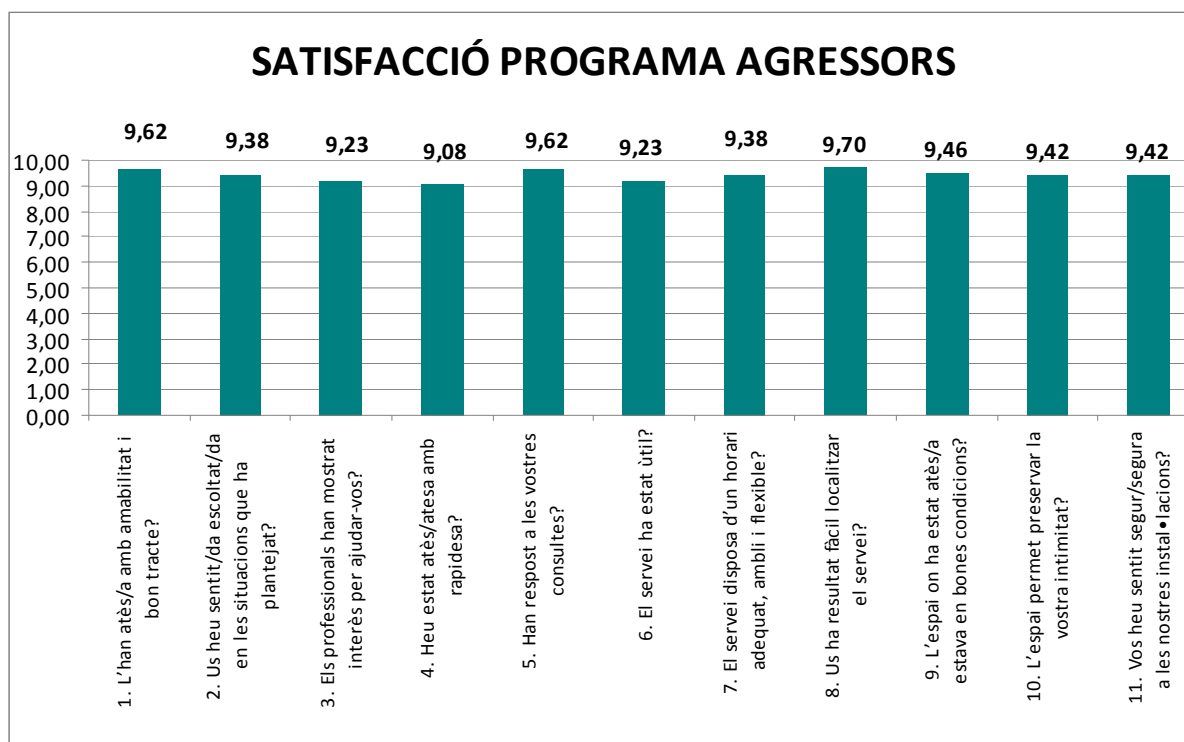
2. Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere (mentories)

Al Programa de fills i filles, com també al Programa de víctimes, tots els ítems han estat molt ben puntuats, entre el 9,92 i el 9,23, amb la diferència que en aquest programa s'amplia la variació dels resultats (0,69 entre els dos extrems).



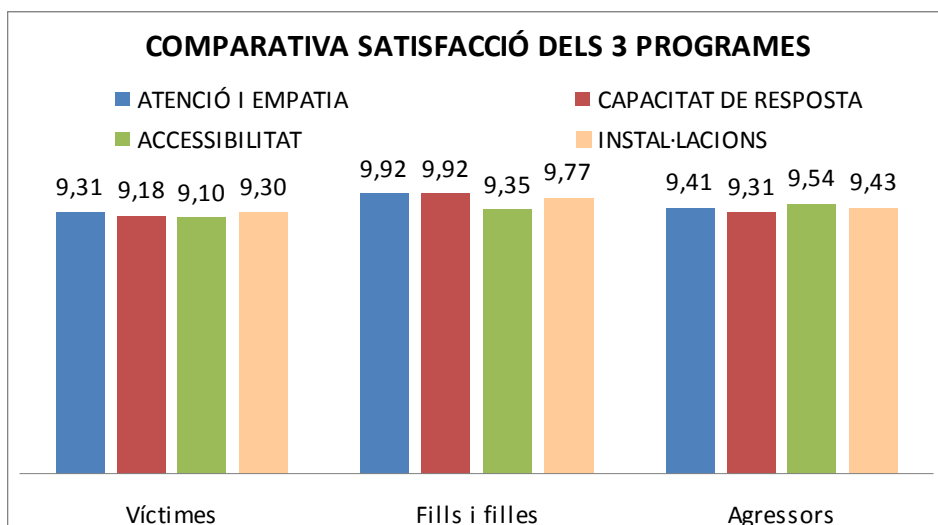
3. Programa d'atenció a persones agressores

Aquest programa també té unes puntuacions molt altes, que oscil·len entre un 9,70 i un 9,08. Les puntuacions han pujat respecte de 2016, quan varen presentar uns valors que oscil·laven entre el 8 i el 9.



Comparativa dels tres serveis

Si comparam per blocs els tres programes, podem observar que les puntuacions són molt bones i bastant similars; cal destacar que no n'hi ha cap que baixi del 9.



2.3. Relació entre les respostes d'importància i satisfacció

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

Les persones que han contestat ho han fet majoritàriament per grups de qüestions i han considerat com a més important el primer grup, referit a l'atenció i l'empatia. Aquest resultat coincideix amb les respostes de satisfacció, que han puntuat aquest bloc amb un 9,37 (més ben valorat).

Quant a les respostes per ítems individuals, cal assenyalar que són molt minoritàries. En aquest tipus de resposta, l'ítem considerat més important ha estat sentir-se escoltada. Aquest resultat és semblant en les respostes de satisfacció, que han valorat aquest ítem amb un 9,32 (tant sols amb 0,12 punts de diferència amb el més ben valorat).

3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La mitjana de la valoració global del servei és de 9,33 punts; és a dir, com els anys anteriors, el nivell de satisfacció es troba molt a prop de l'excel·lència.

4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

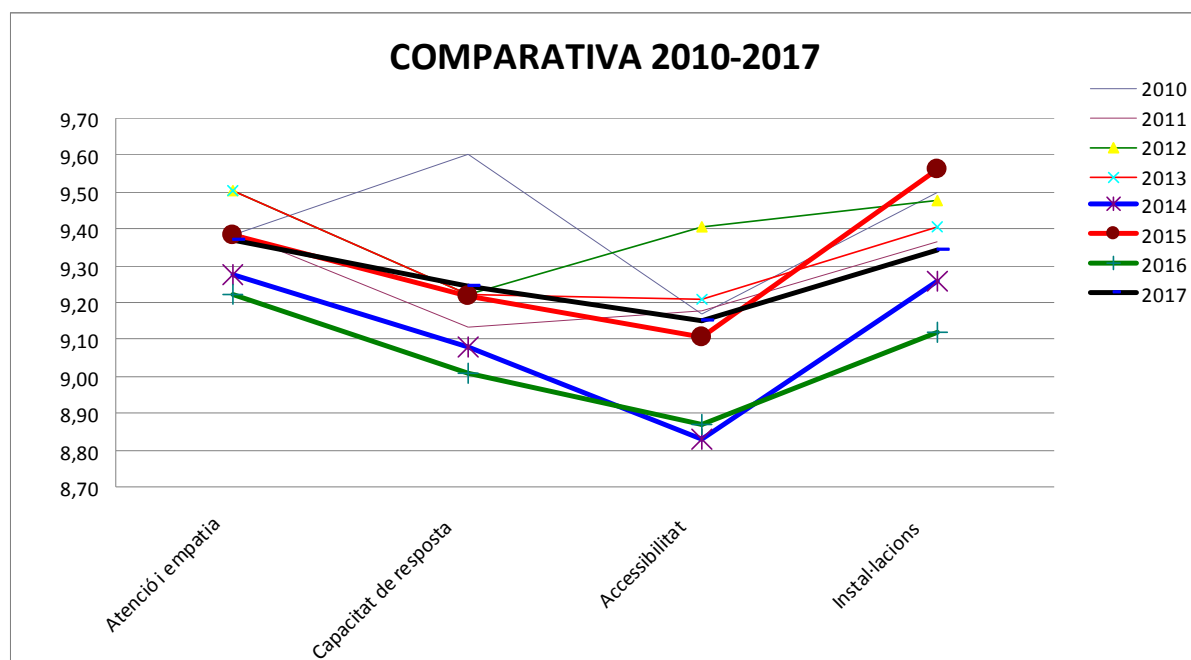
L'enquesta ha estat valorada per 22 persones, de les quals tan sols 9 n'han fet una valoració numèrica. Ha estat valorada amb 8,73 de puntuació mitjana.

A la qüestió “Quina cosa canviariéu o eliminariéu del qüestionari o hi afegiríeu?”, no hi ha aportacions de millora.

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

5. COMPARATIVA 2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016/2017

Les dades es troben dins els marges dels anys anteriors, encara que el 2017 la satisfacció s’incrementa unes dècimes respecte de 2016. S’ha de destacar que el 2017 ha tingut una variació de puntuació entre els diferents blocs inferior a la dels anys anteriors.



6. OBSERVACIONS

99 persones han contestat l’apartat d’observacions, i la gran majoria de valoracions són positives. Les més significatives es recullen a continuació:

- 91 observacions són felicitacions i agraïments pel Servei.

- Altres comentaris:

1. “No sabe por qué le han cerrado el expediente; llamará para pedir cita.
2. No está muy contenta con el servicio. Cuando lo explica es que no está contenta con el proceso judicial.

3. Considera más necesario - Difusión para la gente de la calle. Los ciudadanos no conocen el servicio.
4. Si fan feina hi ha moltes *carències*, no tenen moltes ajudes ...
5. Crec que no hi ha recursos per poder ajudar les víctimes. La majoria ens quedam fora!!!
6. Necesitamos de vuestra ayuda.
7. Muy descontenta. Dice que no le atendieron y que la dejaron sola.
8. Horario más flexible, más amplio. Tiene que haber mayor difusión, mucha gente no conoce el servicio."

7. CONCLUSIONES GENERALES

Respecte del nombre d'enquestes realitzades, el 2017 s'ha continuat amb la dinàmica ascendent dels dos darrers anys; s'ha passat de les 65 enquestes de 2015 a les 104 de 2016, i s'ha arribat a les 198 de 2017. Això està directament relacionat amb l'increment de casos tancats (131 el 2015; 319 el 2016 i, 484, el 2017).

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. El fet que s'hagi incrementat el nombre d'enquestes realitzades fa que els resultats siguin més fiables.

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

La valoració global, igual que en anys anteriors, frega l'excel·lència, ja que la puntuació obtinguda ha estat de 9,33 sobre 10.

Quant a la diferència en la valoració dels quatre blocs d'atributs, aquesta és molt petita, de tan sols 0,22 punts entre els dos extrems. Com l'any anterior, el bloc valorat amb menor puntuació ha estat l'accessibilitat, que coincideix com el bloc menys valorat en Víctimes i Fills i filles, però no amb Agressors. A pesar d'això, tots els blocs han estat valorats amb puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 9,15 i el 9,37.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2010-2017, 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; és a dir, la fluctuació no arriba a un punt.

Des de l'any 2014, en què 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, s'ha treballat per a mantenir el que ja s'ha aconseguit i, a la vegada, per a millorar 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"/> Menys de 18 anys
<input type="checkbox"/> Dona	<input type="checkbox"/> Espanyola i altra	<input type="checkbox"/> De 18 a 29 anys
	<input type="checkbox"/> Estrangera	<input type="checkbox"/> De 30 a 44 anys
		<input type="checkbox"/> De 45 a 64 anys
		<input type="checkbox"/> De 65 anys i més
		<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
A. 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.		
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. CAPACITAT DE RESPOSTA: la capacitat de donar una resposta útil per a l'usuari/a, de forma ràpida i ajustada a les seves expectatives.		
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
C. ACCESSIBILITAT: facilitat que se dona a la persona usuària per a utilitzar els serveis en el moment que ho desitja.		
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
D. INSTAL·LACIONS: els espais en els que se dona l'atenció son confortables, segurs i preserven la intimitat.		
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 canviariéu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

ANNEX 3. OBSERVACIONS

1. "Muy buen servicio. Estoy muy contesta. Todas las chicas se han portado muy bien
2. Muy bien el servicio
3. Todo bien, no contesta a las preguntas.
4. Horario más flexible, más amplio. Tiene que haber mayor difusión, mucha gente no conoce el servicio.
5. Dejó de ir porque cayó enferma. Volverá a pedir cita.
6. Está muy contenta con el servicio.
7. Está trabajando, no puede contestar pero dice que todo muy bien, no pudo acabar por incompatibilidad horaria.
8. Todo muy bien.
9. Todo perfecto
10. Muy contenta con xxx.
11. Muy contenta con xxx.
12. No puede responder pero está todo bien, muy satisfecho. Siempre está reunido.
13. Todo muy bien.
14. Todo bien.
15. Está encantada con la atención de xxx.
16. Todo perfecto.
17. Todo muy bien.
18. Encantada con el servicio y con xxx.
19. Todo bien, muy contenta con el servicio.
20. Está muy contenta con el servicio.
21. Muy descontenta. Dice que no le atendieron y que la dejaron sola.
22. Muy contenta con xxx.
23. Muy contenta con el servicio.
24. Está en el trabajo y no puede hablar. Todo ha ido bien y está muy agradecida, le abrieron los ojos.
25. No recorda el servei, és molt major.
26. Todo muy bien.
27. Ha ido todo bien.
28. Dice que está muy contenta.
29. Muy contenta y satisfecha con el servicio de acompañamiento de Petra. Muy agradecids.
30. Está trabajando, no puede contestar, dice que todo muy bien.
31. Muy contenta con el servicio.
32. No contesta a las preguntas exactas, dice que todo fue muy bien y que muy contenta con el trato de Lucía, la trabajadora social.
33. No contesta a las preguntas, dice que tot està bé i que va anar bé.
34. Se ha reabierto el caso.
35. Dice que todo bien con xxx.
36. No puede contestar, dice que todo OK.
37. Está bien. El servicio está muy bien.
38. Todo muy bien.
39. Todo bien.
40. Estoy muy contenta con el servicio y los chicos.
41. El servicio está muy bien.
42. Necesitamos de vuestra ayuda.
43. Ninguno.

44. Estuve bien.
45. Si fan feina hi ha moltes carències, no tenen moltes ajudes ...
46. Crec que no hi ha recursos per poder ajudar a les víctimes. La amajoria ens quedan FORA !!!
47. Todo bien.
48. Genial
49. Me parece muy útil e imprescindible para las mujeres en situación de violencia. Ayuda muchísimo
50. Muy contenta con el servicio y con todos los profesionales que han intervenido con ella.
51. Muy contenta con xxx.
52. Muy agradecida con el servicio y xxx.
53. Muy agradecida con xxx y xxx.
54. Considera más necesario - Difusión para la gente de la calle. Los ciudadanos no conocen el servicio.
55. No puede contestar a las preguntas, trabaja. Me dice que todo bien.
56. Le ha ido muy bien y atención psicológica también.
57. Gracias a ellos he notado cambios muy buenos. Hemos mejorado mucho la relación madre e hija.
58. Muy contenta con el servicio.
59. Muy contenta con su trabajadora social.
60. Muy contenta, ha vuelto a poner denuncia, llamará para pedir cita otra vez.
61. Muy contenta con el servicio.
62. Sólo quiero dar las gracias por ayudarnos
63. Todo bien, Ha puesto otra denuncia, volverá a pedir cita
64. Està fent feina, diu que tot bé, no pot xerrar més temps
65. Muy contenta con xxx y el servicio
66. Muy contenta con el servicio
67. No está muy contenta con el servicio. Cuando lo explica es que no está contenta con el proceso judicial.
68. Muy contenta con el servicio
69. Muy contenta con el servicio.
70. Dice que sólo fue a llevar a su hija, no recuerda bien el servicio, vino pocas veces. Dice que le trataron bien.
71. Siempre le han tratado muy bien
72. Todo muy bien.
73. Muy contenta
74. Muy contenta con xxx.
75. Muy contenta
76. Muy contenta
77. Muy contenta con xxx.
78. Muy contenta con el servicio.
79. Muy contenta
80. Muy contenta con xxx.
81. Muy contenta, ha recibido mucho apoyo y cariño del equipo.
82. Muy contenta.
83. Un servicio excelente, muy contenta y muy agradecida.
84. Muy agradecida, se ha sentido muy ayudada.
85. Estuvo poco tiempo pero acabó contenta con el servicio.
86. Muy contenta con xxx.
87. Molt contenta amb el servei.

88. Muy contenta con el servicio.
89. Muy contenta con xxx.
90. Muy contenta.
91. Muy contenta con xxx.
92. Muy contenta con el servicio.
93. Muy contenta.
94. No sabe por qué le han cerrado el expediente, llamará para pedir cita.
95. Muy contento, le han ayudado mucho.
96. Muy contento con todos.
97. Todo bien.
98. Está muy contento.
99. Tienen mucha empatía.”