

**INFORME DE RECOLLIDA DE
NECESSITATS, EXPECTATIVES
I SATISFACCIÓ DELS USUARIS
DEL
SERVEI DE LA POLICIA LOCAL
Víctimes de Violència de
Gènere
2023**

Abril 2024

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DEL SERVEI UPFA	3
3. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA	10

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.

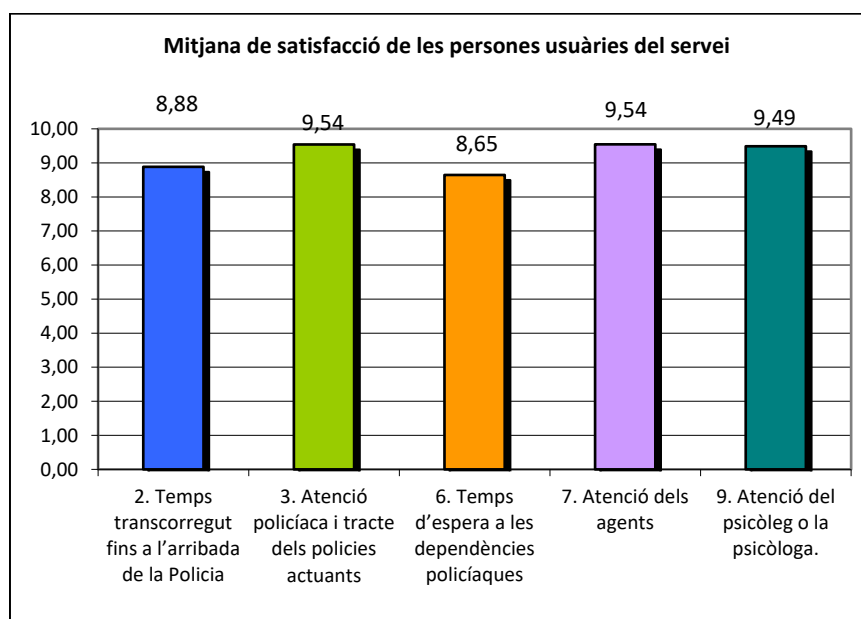
La percepció de les persones del servei s'ha recollit mitjançant:

1. Entrevistes a persones usuàries (enquestes telefòniques).
2. Enquestes a persones usuàries del Servei d'Atenció Psicològica.

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

Les enquestes s'han desenvolupat telefònicament, adreçades a totes les persones que han fet ús del servei de persones tutoritzades per part de la Unitat de Protecció Familiar. Finalment s'han realitzat **120** enquestes.

A l'enquesta s'ha utilitzat una escala de valoració d'1 a 5; se n'extrapolen els resultats a la següent taula amb avaluacions de 0 a 10. La mitjana per atribut és la següent:

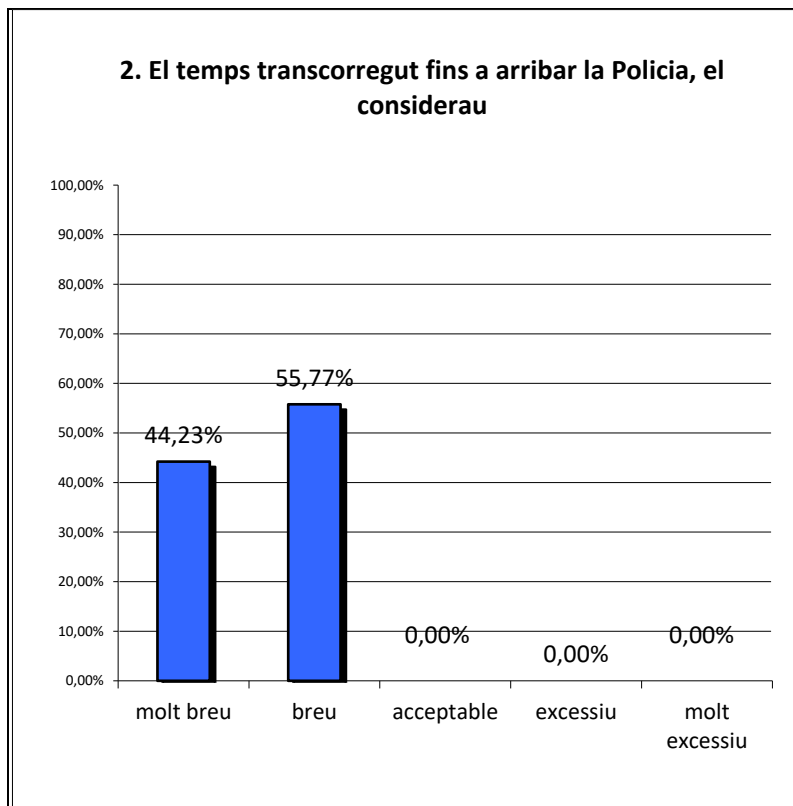


Quant a cadascuna de les qüestions, les respostes han estat les següents:

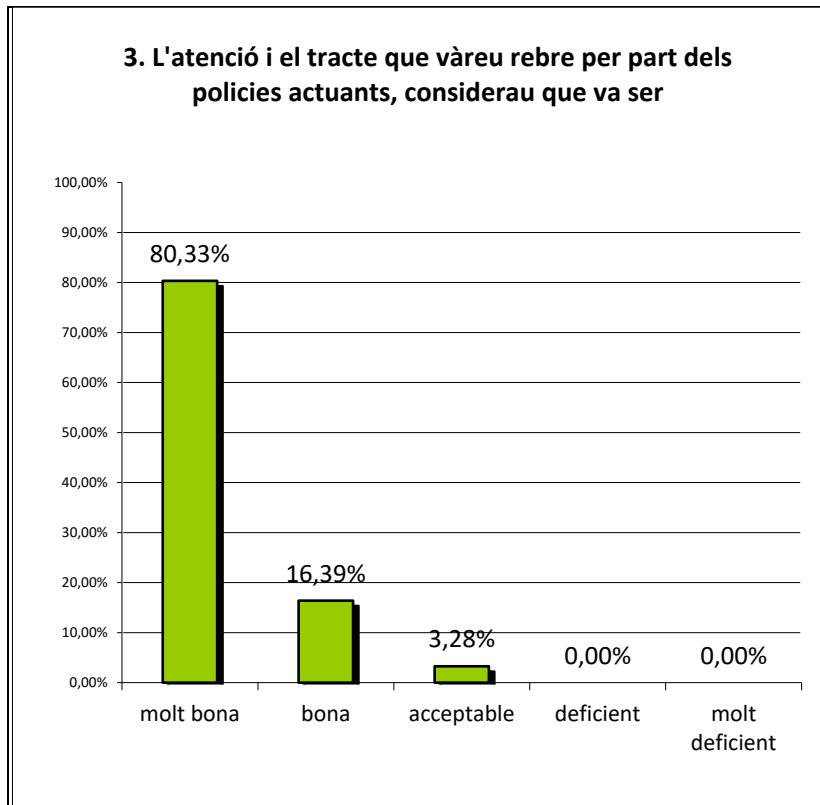
1. Requeríreu presència policíaca?

De les **114** persones que han contestat aquesta qüestió, **49** han manifestat que sí, **29** que no i, **36**, que anaren directament a les dependències policíaqes.

2. Quant al temps transcorregut fins que arribà la Policia totes les persones enquestades l’han considerat breu o molt breu.



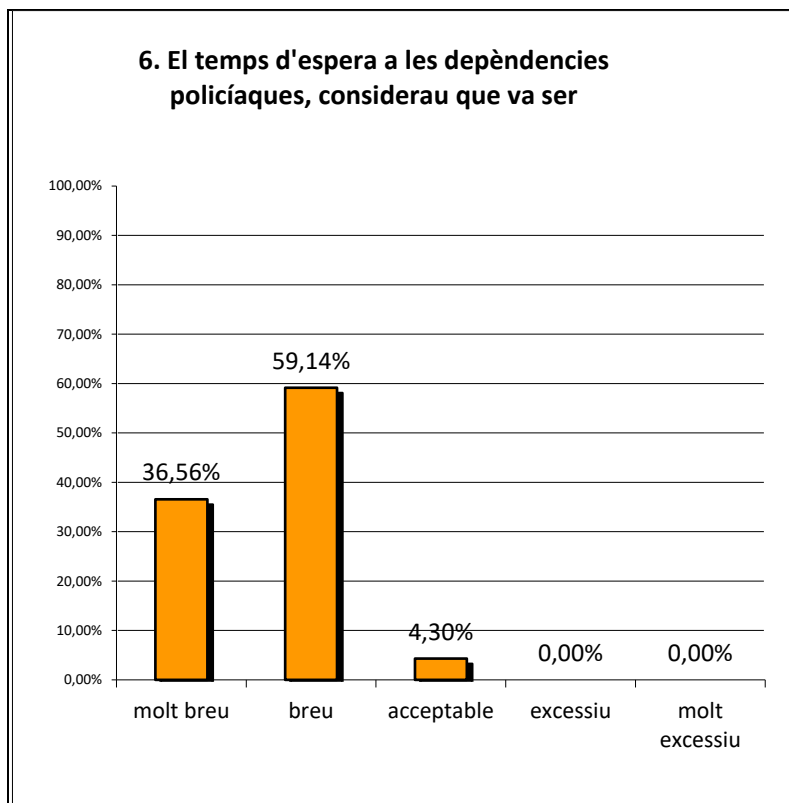
3. Quant a l'atenció dels agents, un 96,72% considera que ha estat bona o molt bona.



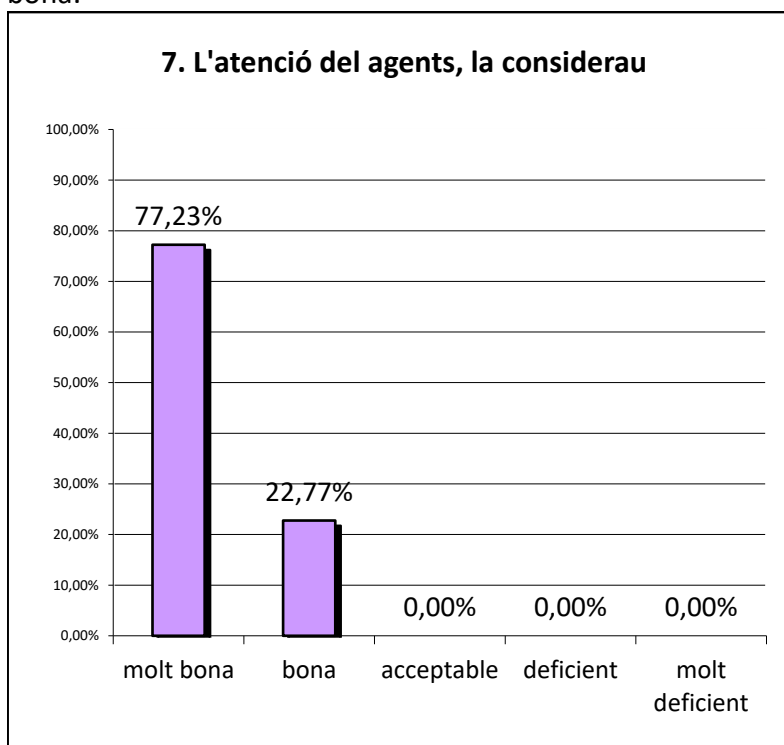
4. A l'apartat relatiu a les dependències policiaques, 16 persones responen que no hi acudeixen.

5. 19 persones indiquen que hi acudeixen però que no denuncien.

6. Quant al temps d'espera a les dependències policiaques, un 95,70% considera que ha estat breu o molt breu.

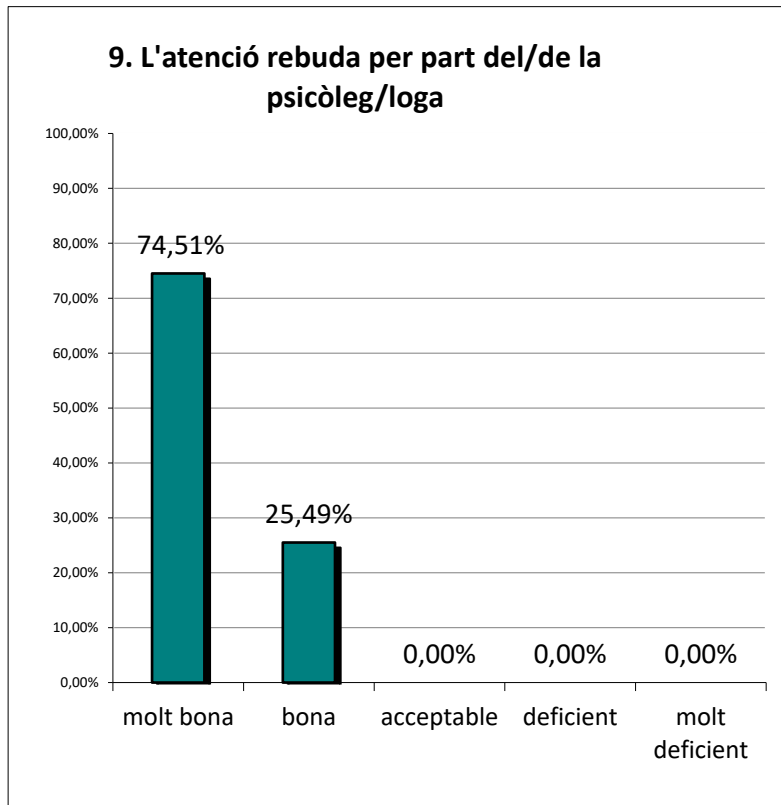


7. Quant a l'atenció dels agents, totes les persones usuàries la consideren com a bona o molt bona.



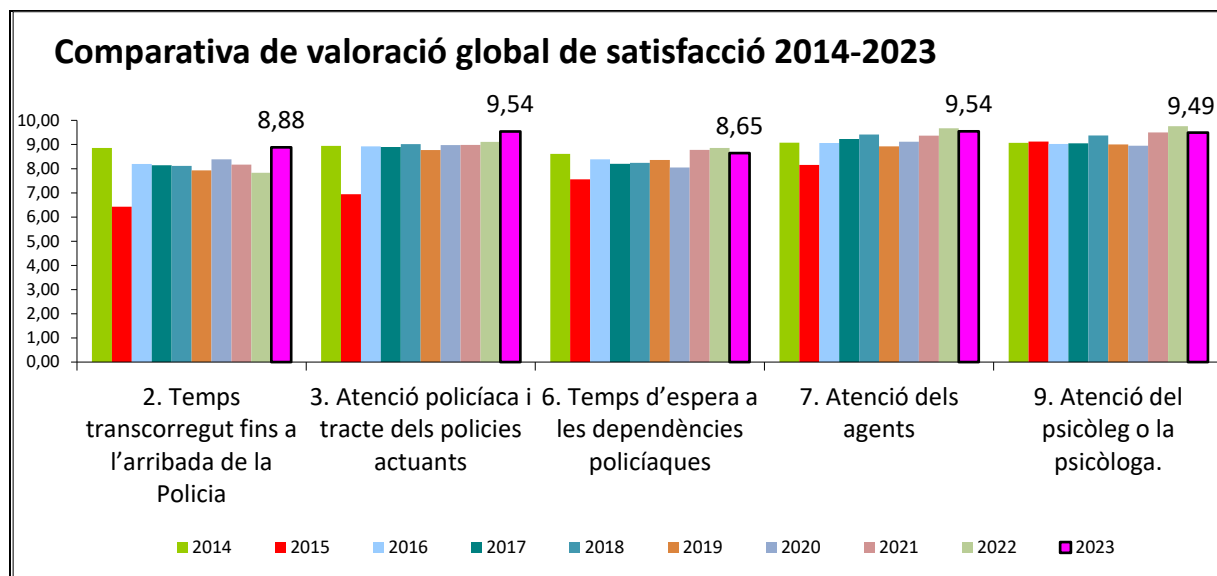
8. A la qüestió sobre si es va **oferir la possibilitat de ser atès/esa per un psicòleg o una psicòloga**, 103 persones han dit que sí i 1 que no.

9. A la qüestió relativa a **l'atenció per part del psicòleg o la psicòloga**, totes les persones usuàries l'han avaluada com a bona o molt bona.

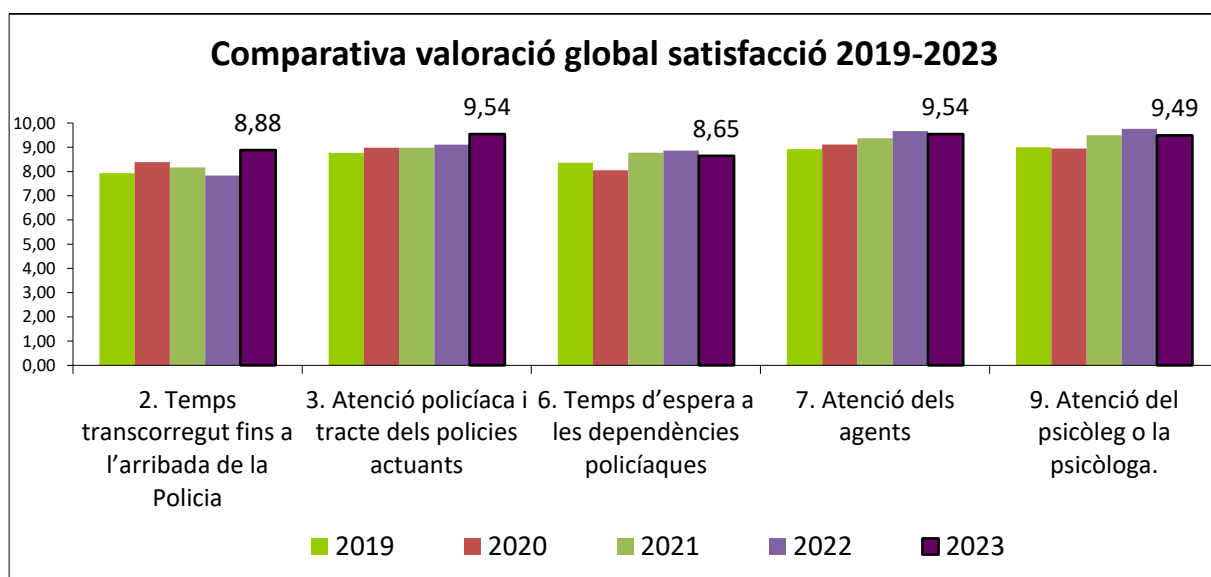


2. COMPARATIVA 2014-2023

La comparativa d'ençà que disposam de dades és la següent:



Els darrers 5 anys l'evolució ha estat la següent:



CONCLUSIONS

Les persones usuàries enquestades n'han fet una valoració excel·lent, que arriba quasi a la puntuació màxima i sense gaire diferència entre els tres indicadors que tenen la major puntuació: l'atenció policíaca i el tracte dels policies actuants, l'atenció dels agents i l'atenció psicològica rebuda del servei. Aquesta valoració posa de manifest l'excel·lent percepció que es té de la tasca que desenvolupen els professionals del servei i del tracte dispensat.

La valoració dels temps d'espera, tant per a l'arribada de la Policia com a les dependències policials, és més que notable tenint en compte els factors externs que poden afectar el desenvolupament del servei.

La valoració interanual de la satisfacció segueix la mateix tendència positiva dels darrers anys. Les oscil·lacions dels diferents aspectes analitzats són mínimes tant pel que fa a aquells en què s'ha aconseguit una petita millora com a aquells en què els valors estan una mica per davall de l'any anterior.

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

L'avaluació de la intervenció es realitza a través d'una enquesta de satisfacció que es passa telefònicament a totes i tots els participants que hi han donat el seu consentiment. Aquest qüestionari està relacionat amb el grau de satisfacció en temes relacionats amb l'atenció rebuda per part dels professionals del servei d'assistència psicològica en crisi a víctimes del delictes.

A l'enquesta es demana el grau de satisfacció quant a l'espai on es realitza l'atenció, el temps d'espera, l'amabilitat, el tracte i la capacitat d'escolta del professional, la recomanació del servei i l'assistència en general que va rebre del professional.

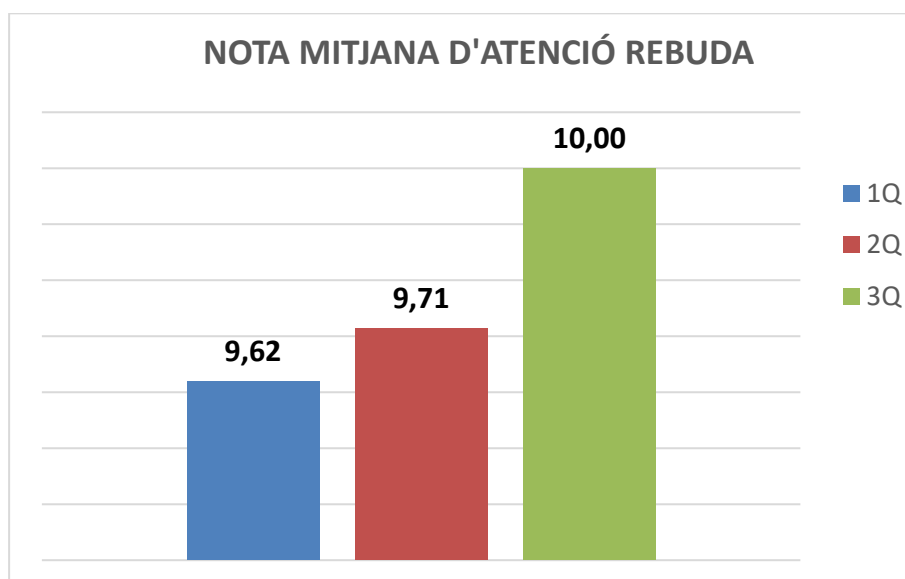
ENQUESTES REALITZADES ALS USUARIS ATEsos EL 2023

Un total de 217 persones han donat el seu consentiment per a poder realitzar l'enquesta de satisfacció.

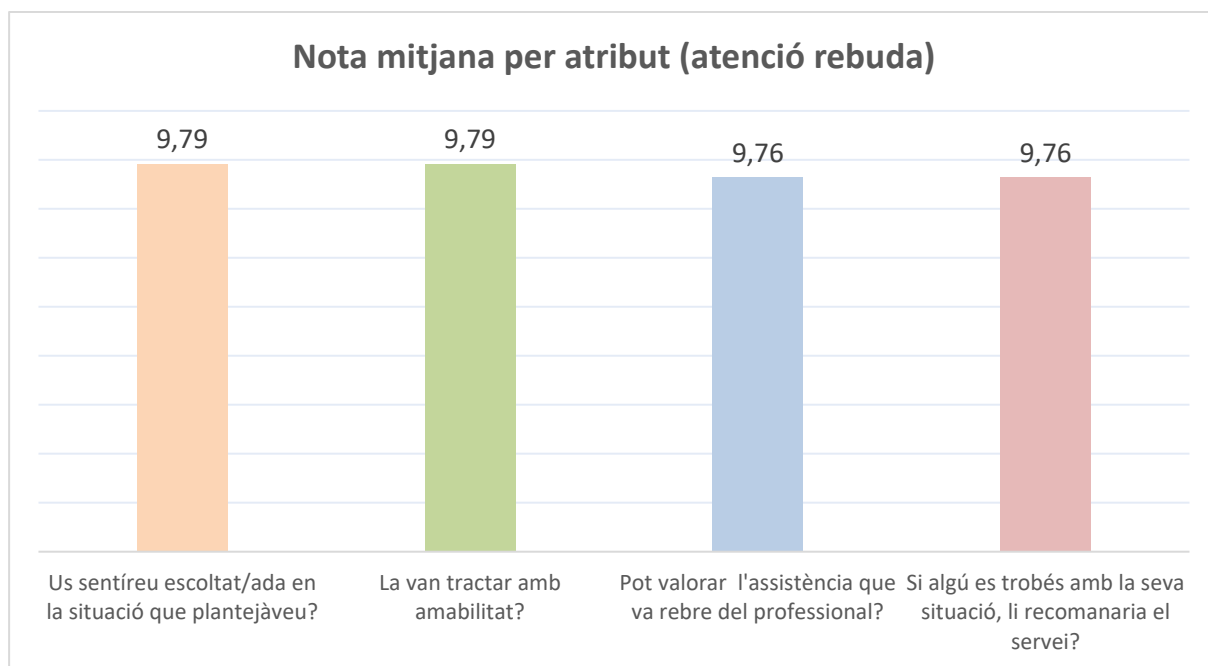
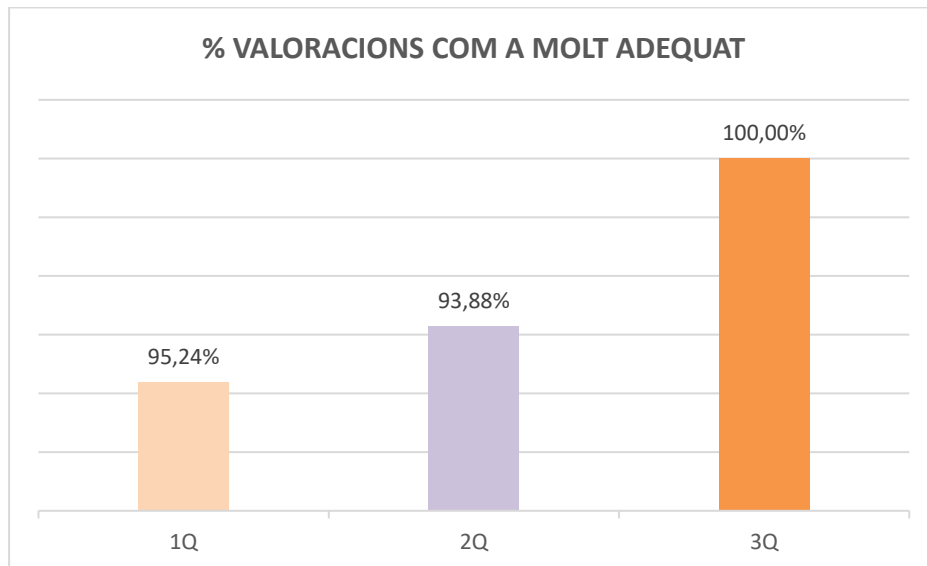
S'han pogut realitzar 100 enquestes, la qual cosa representa un sondeig sobre el 46%, sobre el qual es fonamenta el present informe.

VALORACIÓ DELS RESULTATS

La nota mitjana anual sobre la valoració de l'atenció rebuda ha estat de 9,78.



La mitjana porcentual de persones usuàries que han avaluat l'atenció rebuda com a molt adequada (de 8 a 10) ha estat del 96,37%. La valoració per trimestre es mostra a la gràfica següent.



Respecte de la percepció de les instal·lacions on són ateses les persones usuàries, s'ha valorat amb una mitjana de 9,74.

OBSERVACIONS

- “Los profesionales han mostrado interés por ayudarle y se sintió arropada”.
- “La han atendido con muchísima amabilidad” .
- “Ha sido atendida con mucha rapidez” .
- “Recomendaría sin duda todo el servicio a alguien que sea compañero/compañera o conocido que pasase por la misma situación”.
- “Se ha sentido escuchada por la situación que se le había planteado porque ella jamás penso que pasaría por una situación de violència”.
- “El espacio y el entorno le permitió preservar su intimidad”.

CONCLUSIONS

El grau de satisfacció expressat a les consultes telefòniques mostra, com l'any anterior, una valoració pràcticament excel·lent d'aquest servei. Podem dir que la tendència continua essent positiva i confirma la línia de treball que s'ha duit a terme.