

**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 2018**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ	4
2.1. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES	5
2.2. INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	5
2.3. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ	13
3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	13
4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	13
5. COMPARATIVA DE DADES 2010-2018	14
6. OBSERVACIONS	14
7. CONCLUSIONS GENERALS	15
ANNEX 1. ENQUESTA A PERSONES USUÀRIES	16
ANNEX 2. IMPORTÀNCIA	17
ANNEX 3. OBSERVACIONS	18

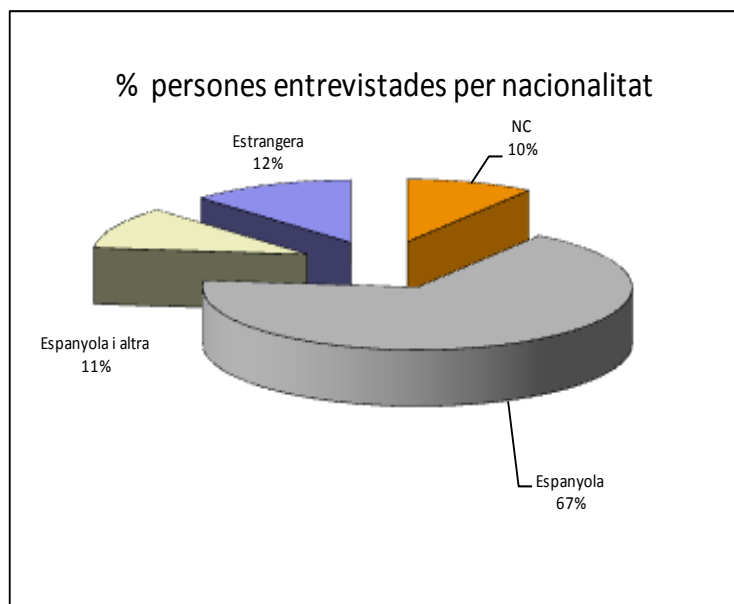
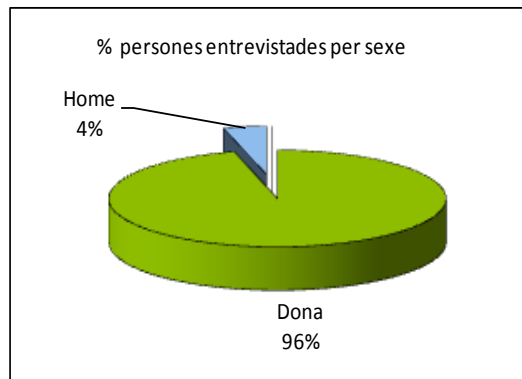
1. INTRODUCCIÓ

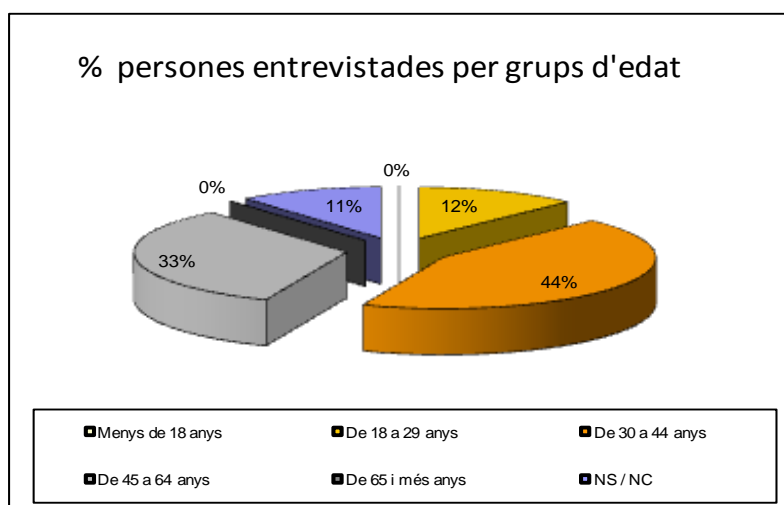
Des del Servei d'Atenció a la Violència de Gènere volem conèixer la satisfacció de les persones usuàries ateses amb l'objectiu d'ajustar l'atenció que es dona a les seves necessitats.

Per a aconseguir-ho s'ha aplicat una tècnica d'anàlisi social: les enquestes telefòniques i presencials a aquestes persones.

Dades sociodemogràfiques de les enquestes a persones usuàries del servei

Quant a les persones enquestades, un 96% varen ser dones. Quant a la procedència, el 67% 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

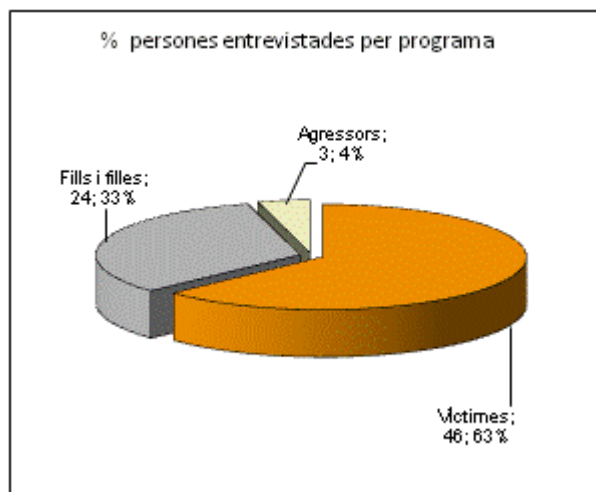
S'ha realitzat una enquesta a 73 persones usuàries dels tres programes que integren el Servei, amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 321 amb expedient tancat el 2018 (211 del Programa de víctimes; 31, d'agressors i, 79, de fills i filles). L'any 2018 ha disminuït el percentatge d'enquestes realitzades sobre el de casos tancats respecte de 2017. Aquest fet està relacionat amb la implantació de la nova Llei de protecció de dades, segons la qual s'ha d'haver autoritzat prèviament per part de les persones usuàries el tractament de les dades personals per a obtenir informació sobre la qualitat dels serveis prestats. Aquesta modificació va implicar que les persones que havien signat els documents de protecció de dades amb anterioritat a la nova llei no tenien aquesta autorització signada, i en conseqüència no podien ser enquestades. Altres causes que influeixen en aquest fet són 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 l'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 recollides es distribueixen de la següent forma:

VÍCTIMES	Total	%
NC	0	0%
Dona	46	100%
Home	0	0%
Total de contestades	46	100%

FILLS I FILLES	Total	%
NC	0	0%
Dona	24	100%
Home	0	0%
Total de contestades	24	100%

AGRESSORS	Total	%
NC	0	0%
Dona	0	0%
Home	3	100%
Total de contestades	3	100%



L'enquesta s'ha realitzat per via telefònica i presencial. La resposta a nivell general del Servei ha estat del 22,74% en relació amb el total d'expedients tancats, la qual cosa suposa un descens del 18,16% respecte del percentatge d'enquestes de 2017.

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

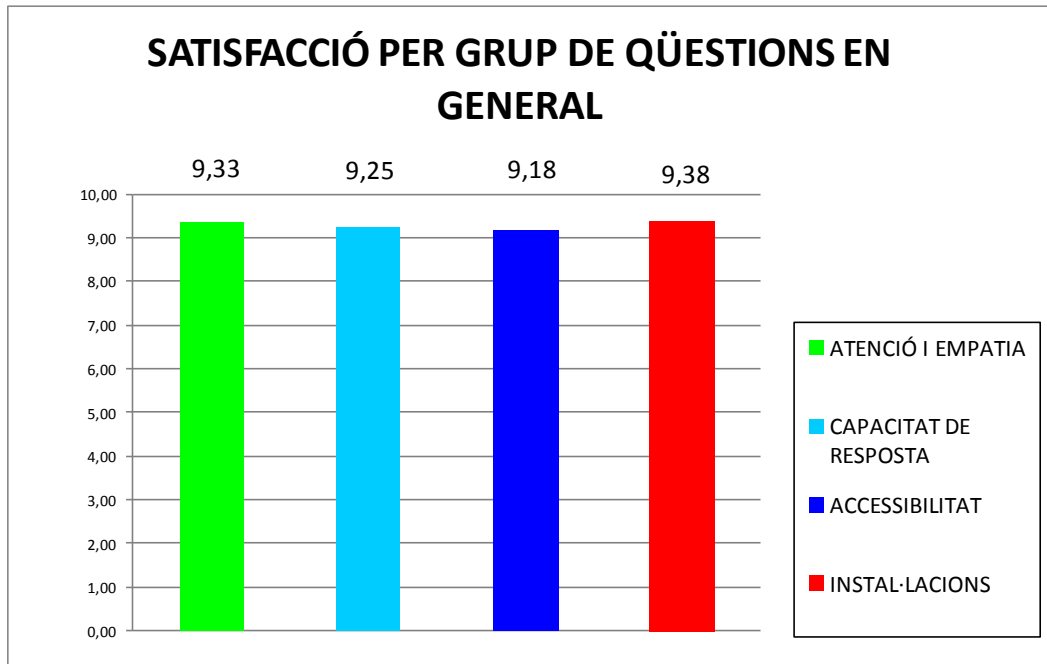
Les persones que han contestat per grups de qüestions han considerat com a més important el primer grup, referit a l'atenció, l'empatia i la capacitat de percebre les necessitats, les emocions i les preferències de les persones, i respondre-hi, generant un ambient adequat per a la prestació del servei.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

Quant a les respostes per atribut, els considerats més importants han estat la rapidesa en l'atenció i l'amabilitat i el bon tracte.

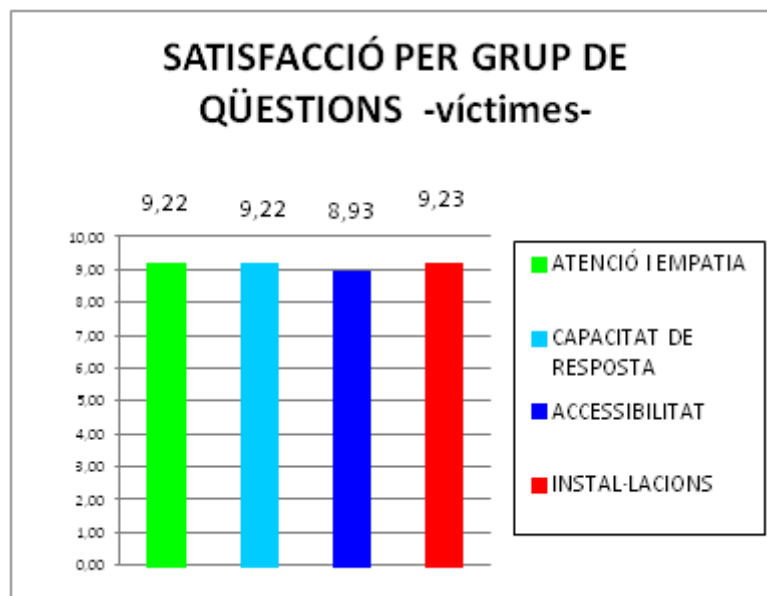
2.2. Informació recollida en relació amb la satisfacció

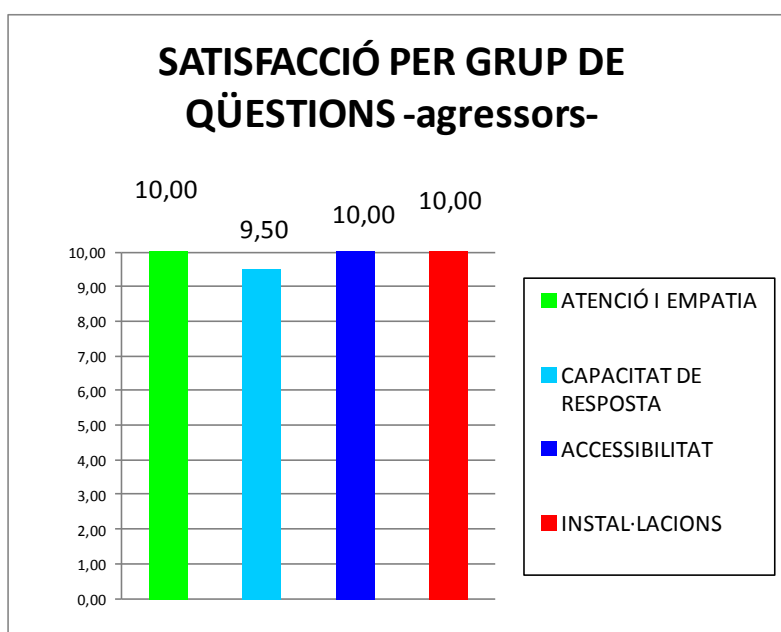
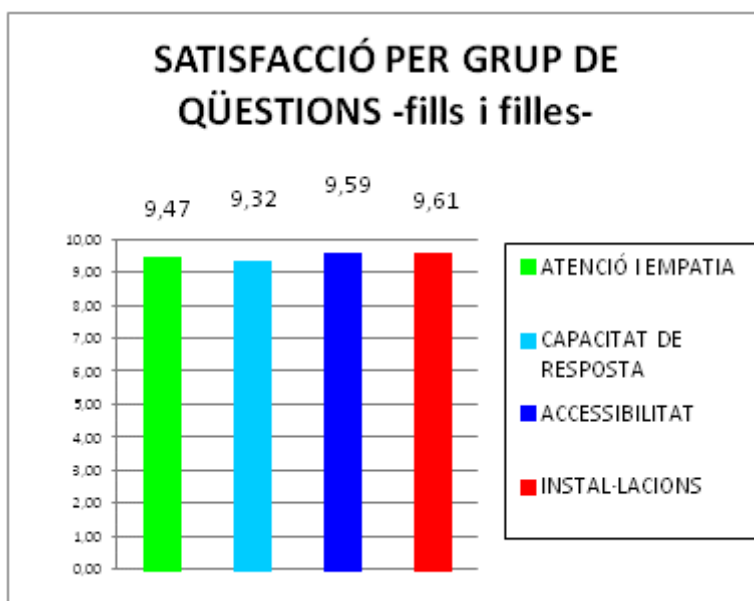
Satisfacció per grup de qüestions

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.



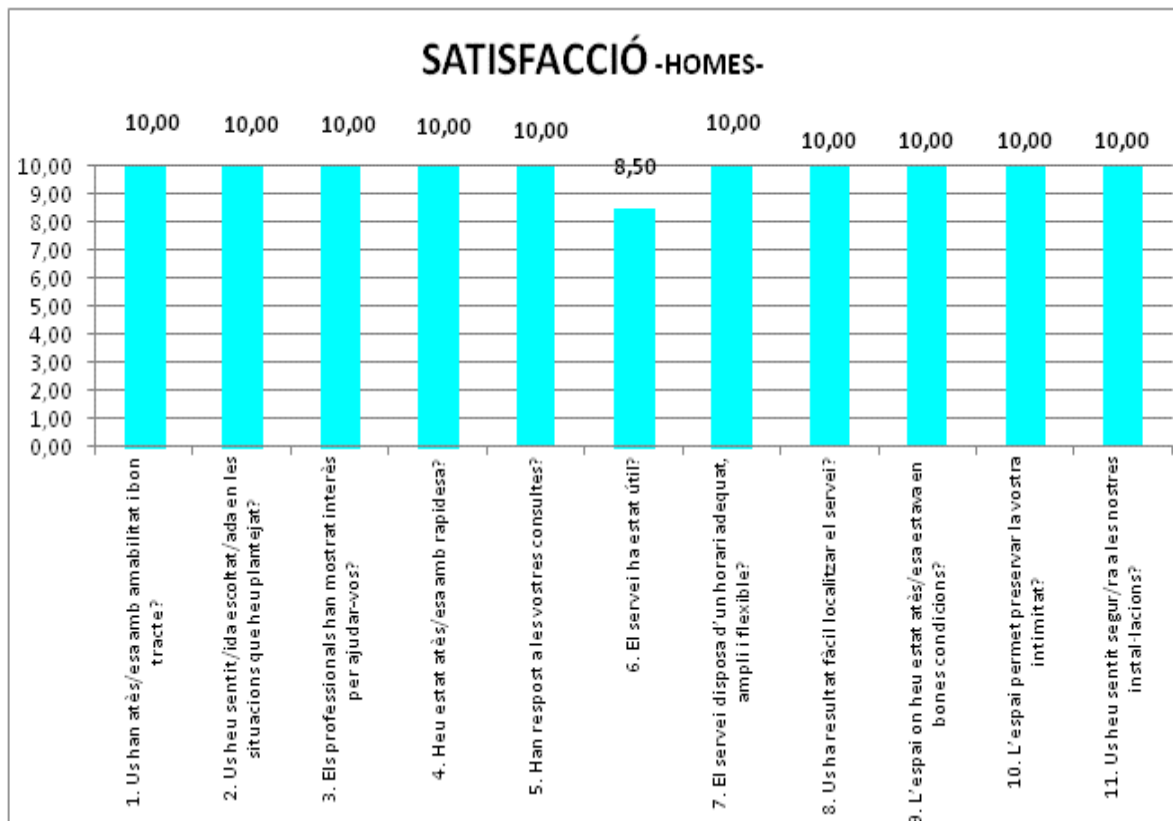
Respecte de la satisfacció per programes, igual que en la valoració general del servei, els quatre grups de qüestions han estat molt ben valorats, amb una puntuació d'excel·lent en quasi tots, i amb una variació petita (1,07 punts) entre els dos extrems. Si comparem globalment els tres programes, el d'agressors és el més ben valorat. Quant a la valoració dels blocs, el més ben valorat als tres programes és el de les instal·lacions, encara que en el programa d'agressors aquesta puntuació coincideix amb el bloc d'atenció i empatia i amb el d'accessibilitat.





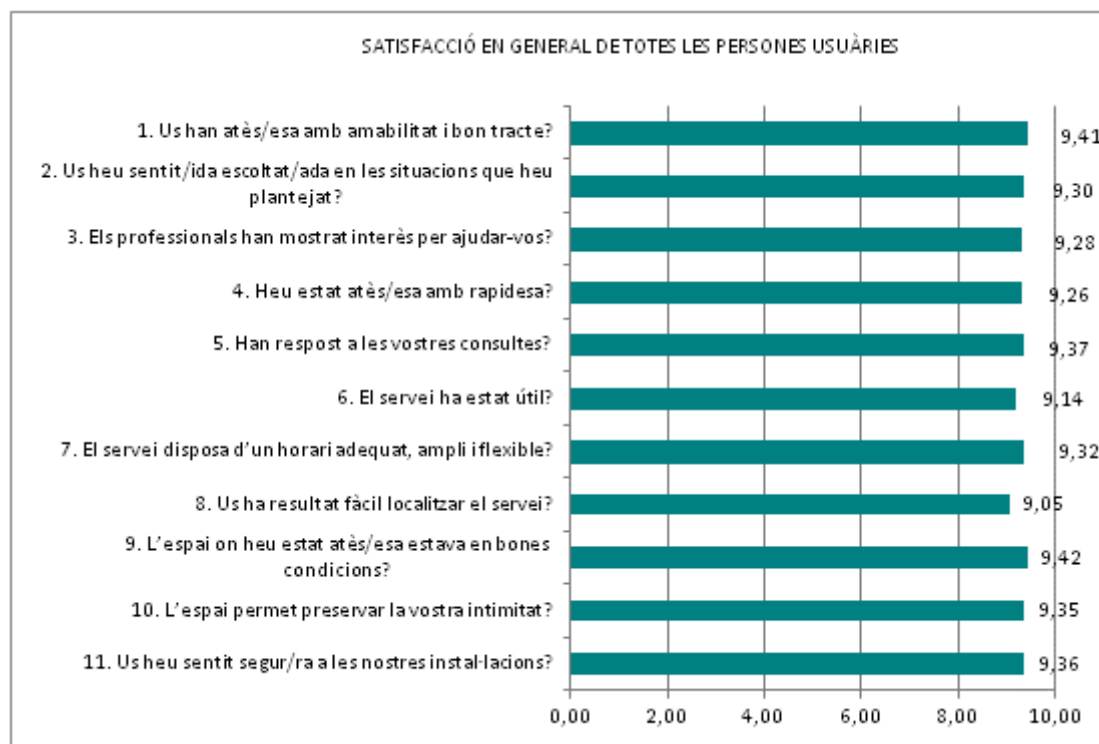
Satisfacció per gènere

Respecte de la satisfacció per gènere, la satisfacció global de les dones i els homes és similar, amb un 9,28 de les dones i un 9,86 dels homes. La major diferència en la valoració d'un mateix ítem entre els homes i les dones ha estat de 0,98 punts.

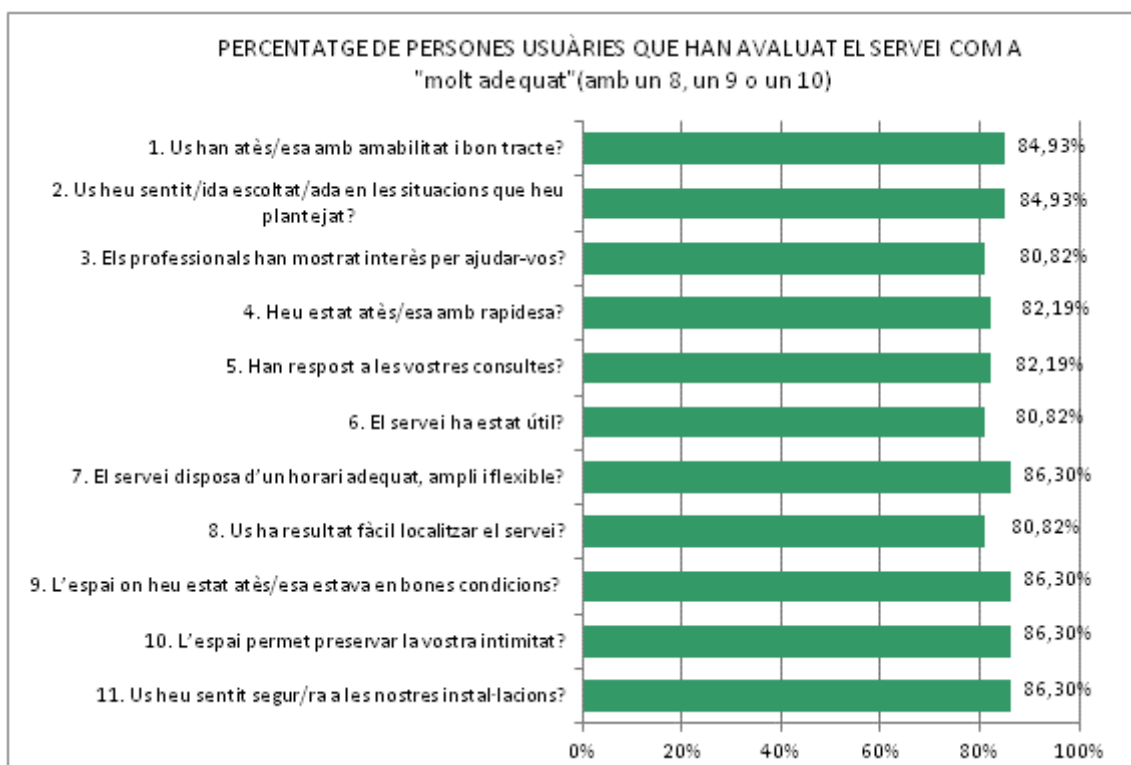


Satisfacció per ítem

Els ítems més ben valorats han estat el que fan referència que l'espai estava en bones condicions, seguit d'haver estat atès/esa 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.



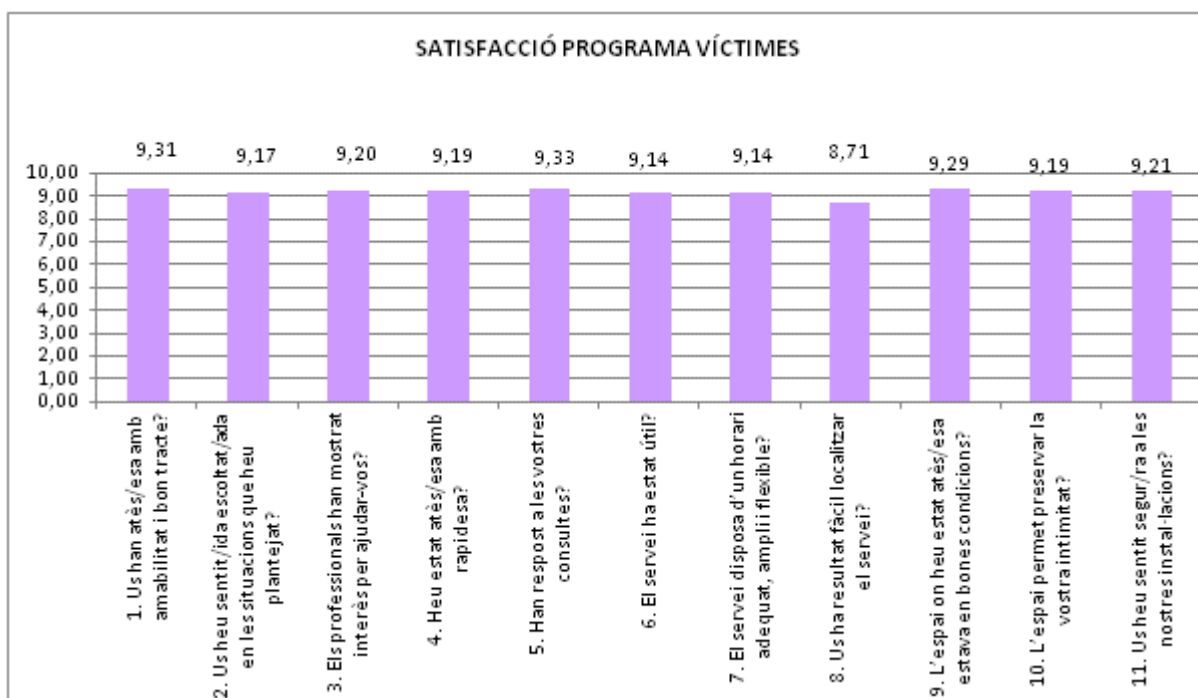
Respecte del nombre de persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat, els resultats són molt bons. A tots els ítems, entre un 80,82% i un 86,30% de les persones enquestades han fet una valoració d'un 8, un 9 o un 10.



Satisfacció per programa

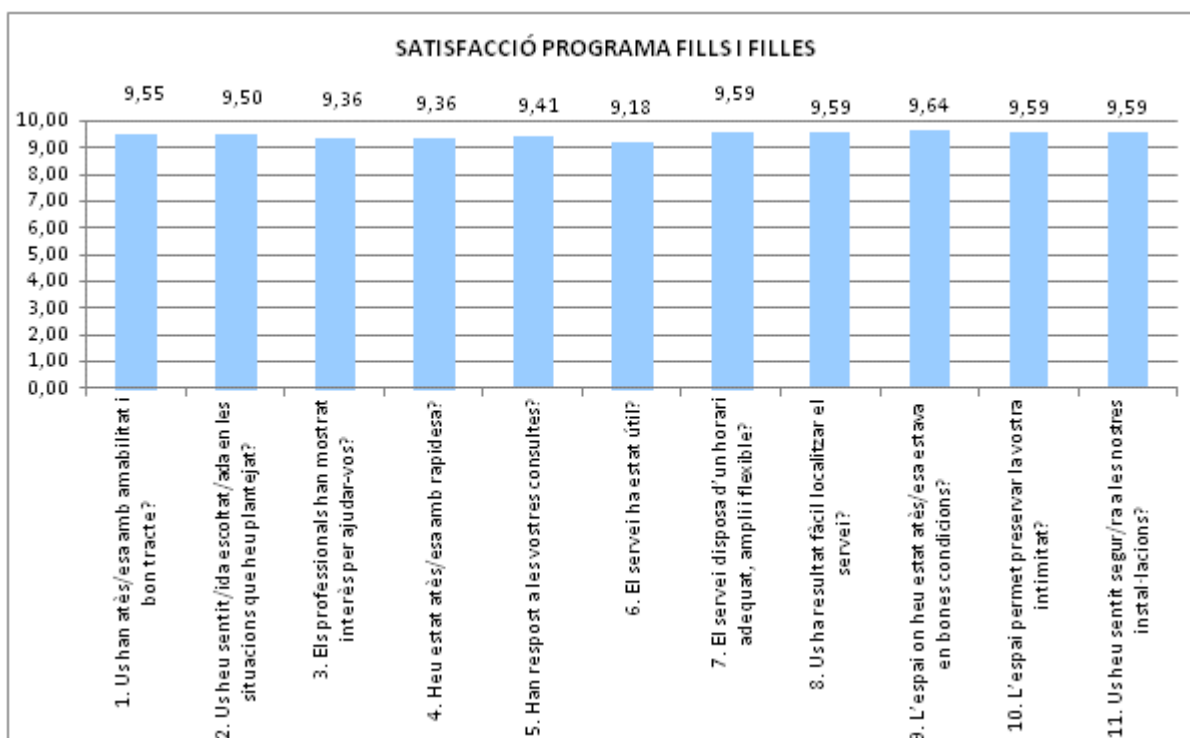
1. Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere

Quant a la satisfacció del Programa de víctimes per ítems, aquests tenen unes puntuacions elevades, que oscil·len entre el 8,71 i el 9,33 (variació dels resultats en els extrems de 0,62 punts).



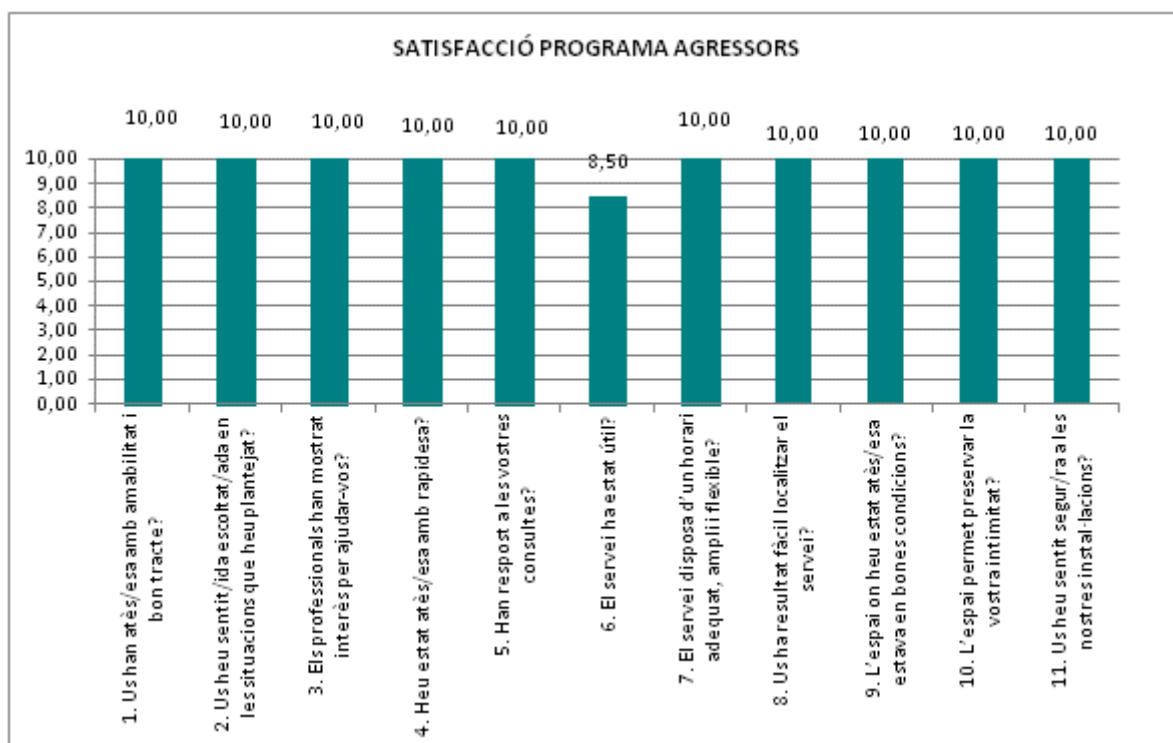
2. Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere

Al Programa de fills i filles, tots els ítems han estat molt ben puntuats, entre 9,18 i 9,64, arribant a superar les puntuacions del Programa de víctimes. En aquest programa es redueix la variació dels resultats en els extrems (0,46 entre els dos extrems).



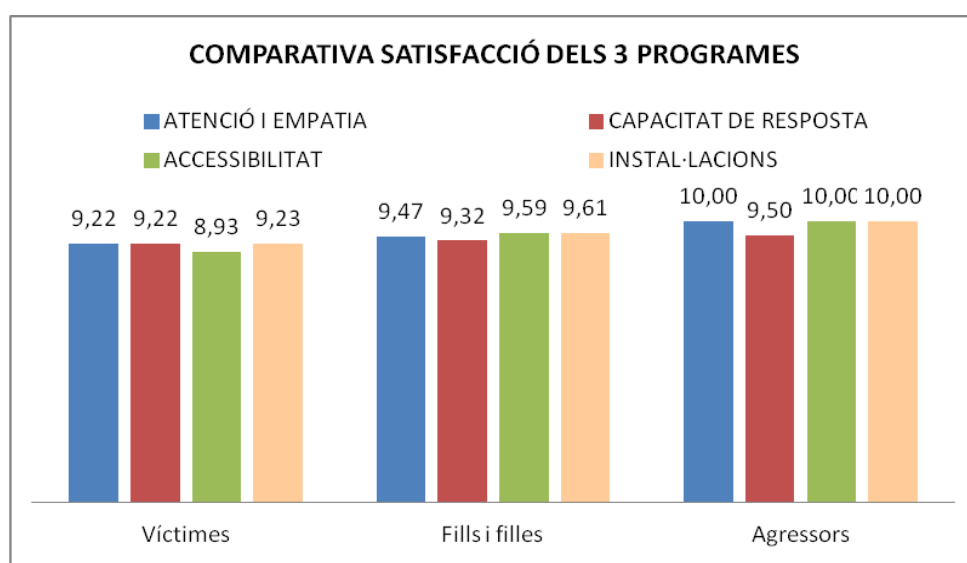
3. Programa d'atenció a persones agressores

Aquest programa es el que té la puntuació mitjana més alta, però també el que presenta una variació major entre les puntuacions dels extrems (1,5 punts), que van del 8,50 al 10, i que comparteixen 10 dels 11 ítems.



Comparativa dels tres programes

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 8,93.



2.3. Relació entre les respostes d'importància i satisfacció (annex 2)

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 per grups de qüestions han considerat com a més important el primer grup, referit a l'atenció i l'empatia. Aquest resultat no coincideix amb les respostes de satisfacció del Programa de víctimes, i el de fills i filles, on el grup de qüestions més ben puntuat ha estat el de les instal·lacions, encara que, en el de víctimes, únicament hi ha 0,01 punts de diferència entre la valoració de la satisfacció d'aquests dos grups de qüestions. En el Programa d'agressors sí que coincideix la major puntuació de la valoració de la importància i la satisfacció, encara que aquesta puntuació màxima coincideix en la satisfacció de tres dels quatre blocs de qüestions.

Quant a les respostes per ítems individuals, l'ítem considerat més important ha estat el de ser atès/esa amb rapidesa, seguit de l'amabilitat i el bon tracte. Aquest resultat coincideix al 50% amb les respostes de satisfacció, que han valorat en primer lloc si l'espai on s'ha estat atès/esa estava en bones condicions, seguit de l'atenció amb amabilitat i bon tracte.

3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La mitjana de la valoració global del servei és de 9,44 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

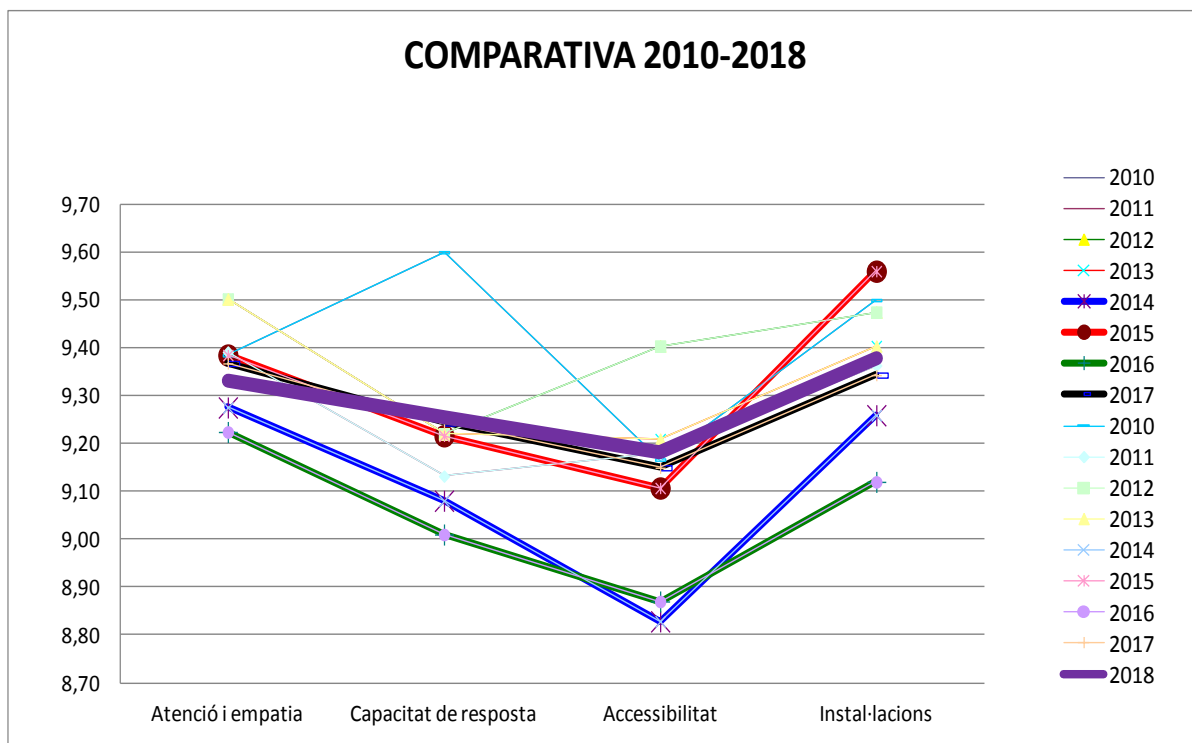
L'enquesta ha estat valorada per 9 persones, amb 8,33 de puntuació mitjana.

A la qüestió "Quina cosa canviariéu o eliminaríeu 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 DE DADES 2010-2018

Les dades es troben dins els marges dels anys anteriors; la satisfacció de 2018 és molt similar a la de 2017, encara que es detecta un mínim increment respecte de 2017 en els blocs de capacitat de resposta, accessibilitat i instal·lacions, i una petit descens en el d'atenció i empatia. S'ha de destacar que tant el 2017 com el 2018 han mostrat una variació de puntuació entre els diferents blocs inferior a la dels anys anteriors.



6. OBSERVACIONS

45 persones han contestat l'apartat d'observacions (annex 3), i la gran majoria de valoracions són positives.

- 33 observacions són felicitacions i agraïments pel Servei.
- En 2 no s'entén el contingut de l'observació.
- 5 comenten que no poden o no els interessa contestar.
- 2 no poden contestar perquè no varen completar la intervenció.
- 3 varen fer queixes o peticions:
 - "Te ayudan y te escuchan, pero a la hora de la realidad, las ayudas no llegan. Está estancado. Se siente desubicado.
 - "Tener una atención mas personalizada".
 - "No se ha sentido ayudada. Apela a que su marido tiene Alzheimer y de ahí proviene su agresividad. No se ha sentido ayudada porque buscaba ayuda económica".

7. CONCLUSIONS GENERALS

Respecte del nombre d'enquestes realitzades, el 2018 s'ha trencat la dinàmica ascendent dels tres darrers anys, quan es va passar de 65 enquestes el 2015 a 104 el 2016, i a 198 el 2017; el 2018 s'ha retrocedit fins a les 73 enquestes. Aquest descens, tal com hem explicat al principi de l'informe, està directament relacionat amb els casos amb què no es va poder contactar per a realitzar l'enquesta per no tenir l'autorització prèvia de les persones usuàries que requeria la nova llei.

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.

Com en anys anteriors, els resultats obtinguts palesen que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives; els quatre blocs d'atributs han estat valorats amb un excel·lent.

La valoració global, igual que en anys anteriors, frega l'excel·lència, ja que la puntuació obtinguda ha estat de 9,44 sobre 10.

Quant a la diferència en la valoració dels quatre blocs d'atributs, aquesta és molt petita, de tan sols 0,20 punts entre els dos extrems. Com l'any anterior, el bloc valorat amb menor puntuació ha estat l'accessibilitat. A pesar d'això, tots els blocs han estat valorats amb puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 9,18 i el 9,38.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2010-2018, 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 a Víctimes, 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.

Des de 2014, els diferents serveis municipals que fan feina amb la violència de gènere, Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere, Servei d'Acolliment a Víctimes de Violència de Gènere i Policia Local estan treballant coordinadament en el marc d'una carta de compromisos. Aquesta feina està encaminada a mantenir tots els objectius d'atenció que ja s'han aconseguit i, a la vegada, 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 s'usaran exclusivament per a la millora contínua del servei.

DADES SOCIDEMOGRÀFICS

Programa d'atenció del qual sou 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

VALORACIO 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, les emocions i les preferències de les persones, generant un ambient adequat per a la prestació del servei.	
1	Us han atès/atesa amb amabilitat i bon tracte?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Us heu sentit/ida escoltat/ada en les situacions que ha plantejat?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Els professionals han mostrat interès ar 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/la usuària, de forma ràpida i ajustada a les seves expectatives.	
4	Us han 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 es dona a la persona usuària per a utilitzar els serveis en el moment que ho desitja.	
7	El servei disposa d'un horari adequat, ampli 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 quals es dona l'atenció són confortables, segurs i preserven la intimitat.	
9	L'espai on us han atès/atesa estava en bones condicions? (En cas de baixa puntuació indicau-ne 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	Us heu sentit segur/ra a les nostres instal·lacions?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

IMPORTÀNCIA

Quins aspectes dels abans esmentats 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

Què canviariéu o eliminaríeu del qüestionari o hi afegiríeu?

Gràcies per la vostra col·laboració.

ANNEX 2. COMENTARIS DELS ENQUESTATS: IMPORTÀNCIA

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - . Ajudel. Pa . Estet en els moment . Horari - . Ajudel. Pa . Estet en els moment . Horari - Tema de las ayudas - A, B, C, D - La atención - La atención, la rapidez - A, B, C, D. - A, B, C, D. - B, A, C, D. - Muy contenta y arropada, (??) y bien acompañada - Muy contenta, (??), arropada - Le dieron paz y tranquilidad/Se sintió segura - La gente muy profesional - Muy útil, muy segura - Atención y empatía - B, A, C, D. | <ul style="list-style-type: none"> - A, B, C, D - Atención, rapidez - Preservar la intimidad. La rapidez en ser atendida. - Aquest ordre, el trob adequat. - A, B, C, D - (Atenció i empatia) A - B - C- D - la atención y amabilidad de los profesionales. - atención que prestan. Que ayuden, las profesionales, y sean amables. - atencion y trato recibido - atención y sentirse protegida - atención y horario - si han sido escuchadas y sí se preserva la intimidad. - atención y empatía - atención, seguridad y rapidez | <ul style="list-style-type: none"> - preservar la intimidad y profesionalidad - la atención y mostrar interés.10 - utilidad del servicio - atención y preservar la intimidad. Sentirse segura - atención y empatía - atención recibida - atención e instalaciones - atención recibida - Trato y atención - atención y empatía - A,B,C,D - Muy contenta. A, B, C, D. - A, B, C, D - A, B, C, D - A, B, C, D. - B, A, C, D. - A, B, C, D |
|--|--|---|

ANNEX 3. OBSERVACIONS

1. No. Fos en comú
2. No. Fos en comú
3. Te ayudany te escuchan, pero a la hora de la realidad, las ayudas no llegan. Está estancado. Se siente desubicado
4. Va bien
5. Está muy bien
6. Trato y privacidad
7. Estoy muy contenta
8. Muy contenta con todo el servicio
9. Muy contenta con el servicio
10. Un 9,5 de nota
11. Lucía es una persona muy humana. Muy agradecida con el servicio
12. En el servicio fue todo bien. Es posible que vuelva a pedir cita
13. Muy agradecida con el servicio
14. Amabilidad, (??)
15. (??) la implicación fue muy buena
16. Todo muy bien
17. Muy buena ayuda en tema (??) y asistencia
18. Muy buen trato y se ha sentido arropada
19. Todo bien. Ninguna queja. Buen trato
20. Todo muy bien
21. No puede hablar y no interesa contestar
22. Buena atención de Lucía
23. Muy buen trato y atención por parte de Llenca
24. Contenta con la atención
25. María, genial atendida
Le viene el caso porque el psicólogo / cierre el caso antes de entrar a mentorías
26. se encuentra en el lugar de trabajo y no nos puede atender
27. se ha sentido protegida y le han escuchado. Muy contenta con los profesionales
28. no puede atendernos
29. las personas que le han atendido son muy profesionales y muestran mucha empatía
30. arropada por los profesionales . Muy satisfecha
31. tener una atención más personalizada
32. le atendieron "como si fuera una familia" se ha sentido muy bien y escuchada
33. no se ha sentido ayudada. Apela a que su marido tiene alzheimer y de ahí proviene su agresividad. No se ha sentido ayudada porque buscaba ayuda económica
34. muy contenta y satisfecha con el servicio recibido. Le han resuelto todas la dudas
35. Está contenta con el servicio recibido
36. He recibido muy buen trato
37. No puede quiere hablar
38. Ha ido pocas veces pero le han tratado muy bien
39. No puede hablar, está en el trabajo. Dice de llamar en horario fuera del servicio
40. Ha notado un cambio para bien en los niños
41. Muy contenta
42. Se muestra muy agradecida. Da ánimos para continuar con el programa. Le ha ayudado mucho como madre
43. No puede contestar porque no llegó a llevar a los niños. El padre no dio autorización para ser atendidos
44. No ha completado el proceso porque creía que el niño ya estaba bien. Tiene que volver a pedir cita
45. Muy contenta con María, su psicóloga de Mentoríes