

**INFORME DE RECOLLIDA DE
NECESSITATS I EXPECTATIVES,
I SATISFACCIÓ DELS USUARIS
DELS SERVEIS DE SALVAMENT
I SOCORRISME I
ACCESSIBILITAT DE LES
PLATGES DE PALMA
2019**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA DEL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME	3
3. RECOLLIDA DEL SERVEI D'ACCESSIBILITAT	5
4. CONCLUSIONS	8
ANNEX 2. FORMAT D'ENQUESTA ACCESSIBILITAT	

1. INTRODUCCIÓ

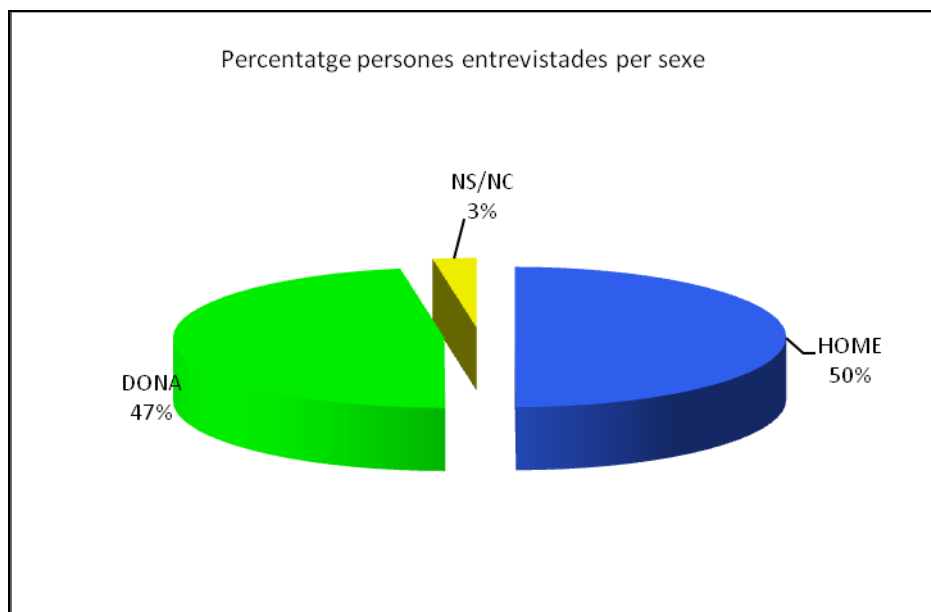
L'objectiu d'aquest procés d'obtenció de dades és detectar les necessitats i les expectatives dels usuaris dels serveis objecte de la Carta de compromisos, com també el seu nivell de satisfacció, i d'aquesta manera obtenir un instrument que ens permeti prioritzar les nostres futures actuacions i establir els nostres compromisos en el context de les platges i les zones de bany del nostre municipi.

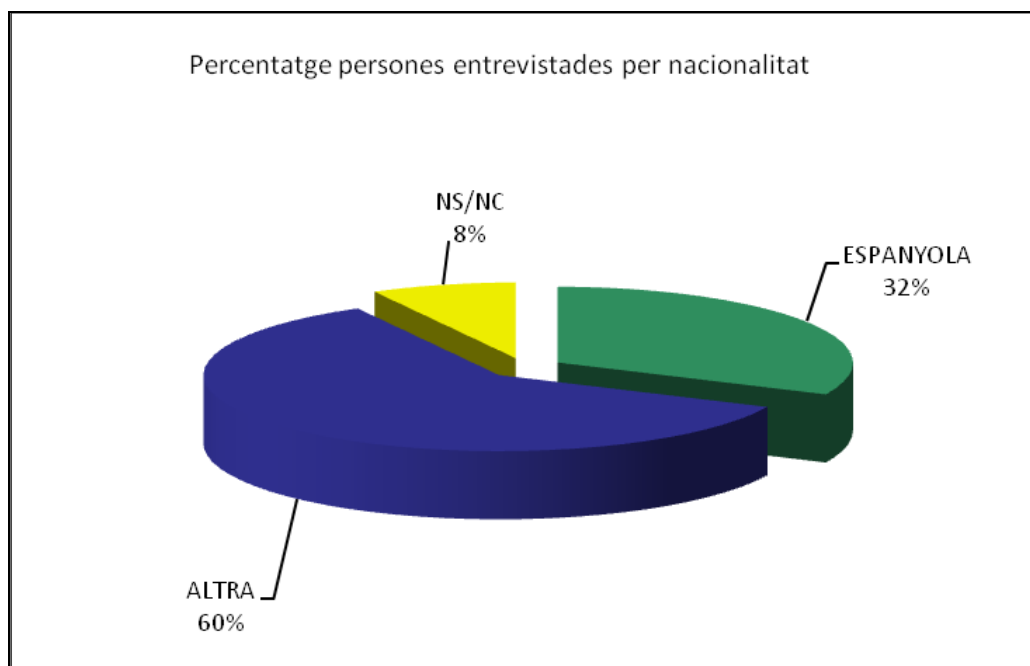
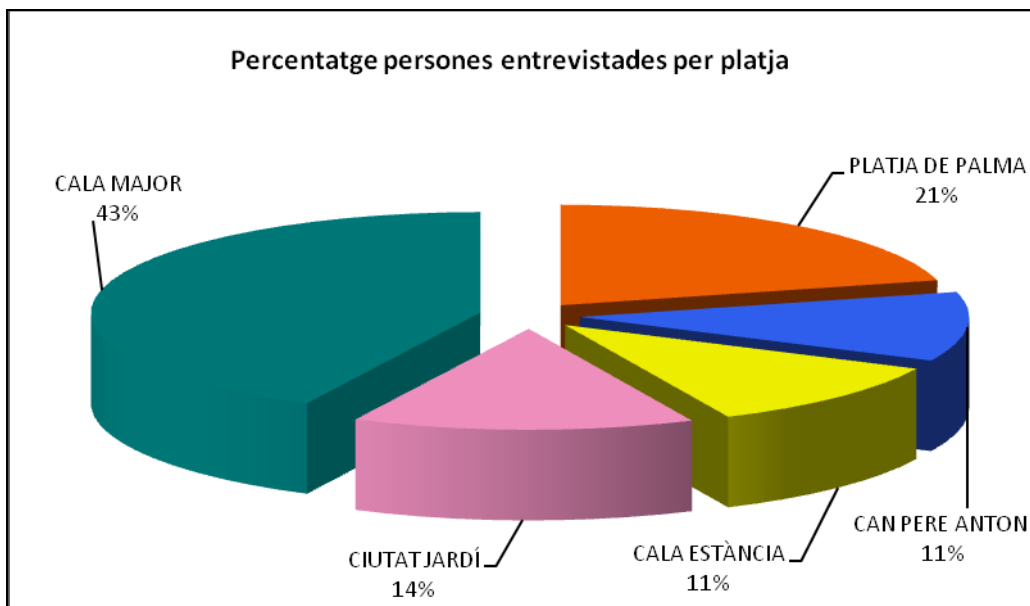
Per a la realització d'aquest treball s'ha recollit la informació directament de les persones usuàries dels serveis de de salvament i socorrisme de les platges de Palma.

2. SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME (CURES I ALTRES)

S'han recollit 881 enquestes de persones usuàries directes del servei de l'1 de maig al 27 d'octubre de 2019.

Les dades obtingudes es representen a continuació.



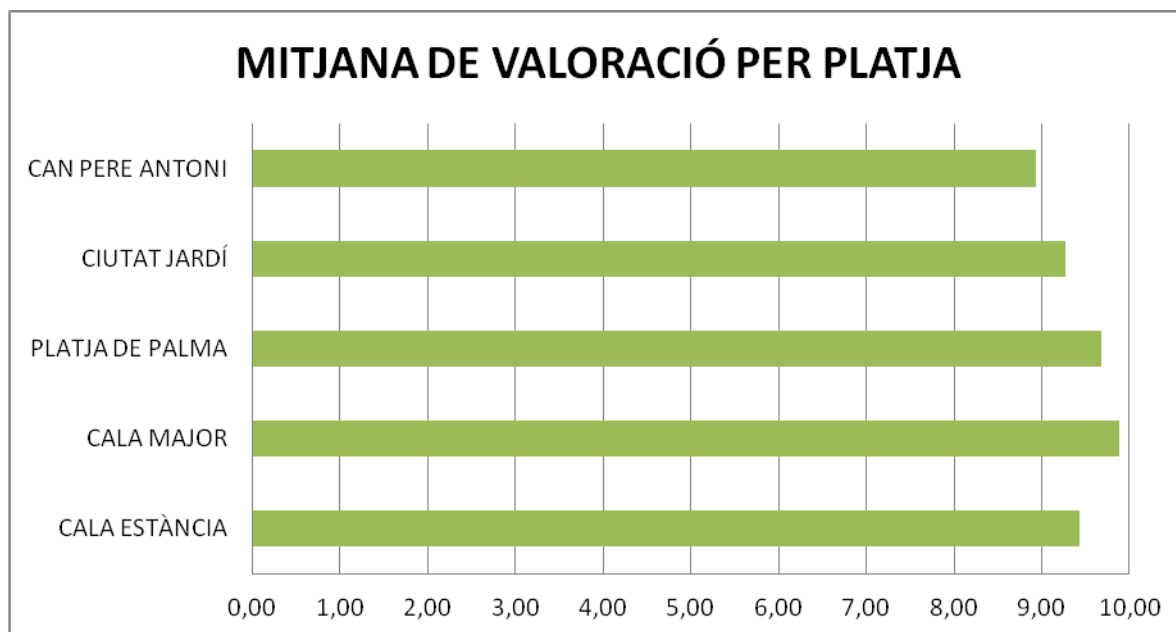


La **valoració global mitjana** de les 881 enquestats ha estat de **9,60 punts** en una escala de 0 a 10. Un **80,82% de les persones usuàries** han avaluat el servei amb un **10**.

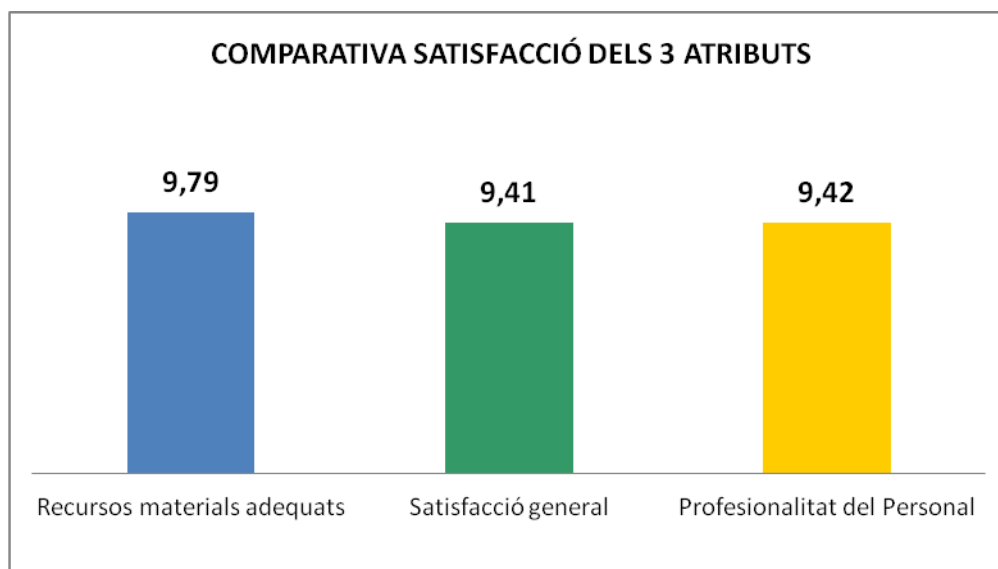
La valoració global de les dones ha estat d'un 9,67, i per part dels homes s'ha valorat amb un 9,55 de mitjana.

La valoració mitjana per platja ha estat la següent:

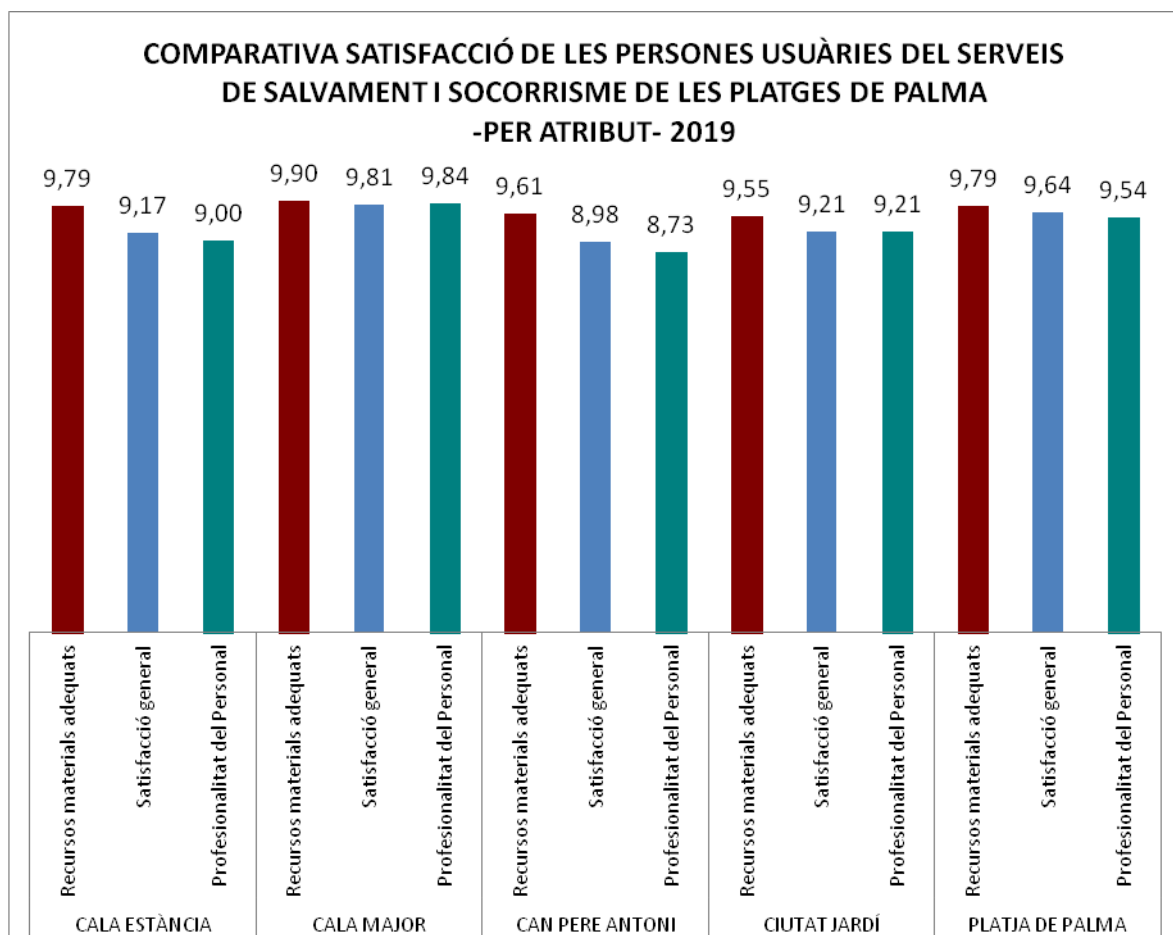
	2019
CALA ESTÀNCIA	9,44
CALA MAJOR	9,88
PLATJA DE PALMA	9,68
CIUTAT JARDÍ	9,27
CAN PERE ANTONI	8,94



La valoració dels atributs del servei ha estat la següent:



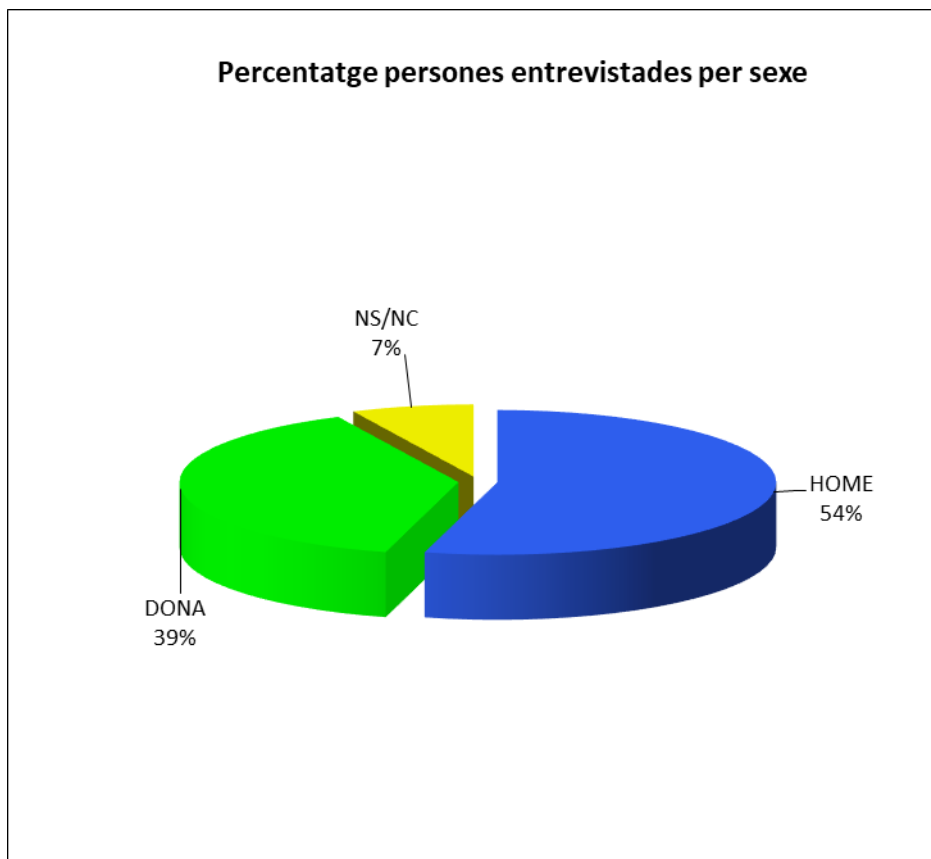
A la taula següent es mostra la comparativa per atribut i platja:



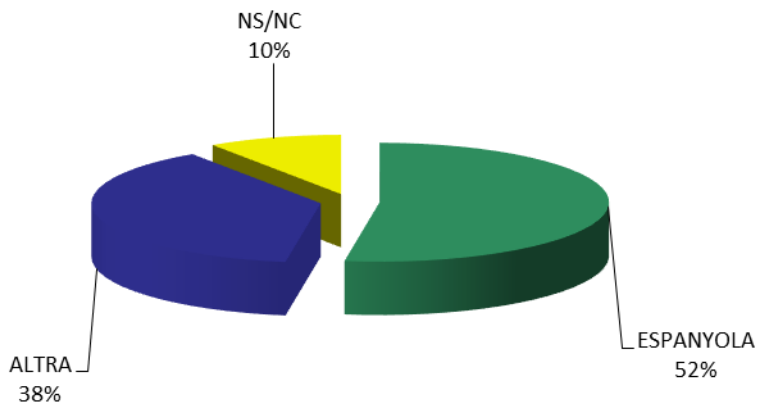
3. SERVEI D'ACCESSIBILITAT (BANY ASSISTIT I ALTRES)

S'han recollit 633 enquestes de persones usuàries directes del servei de l'1 de juny al 1 d'octubre de 2020.

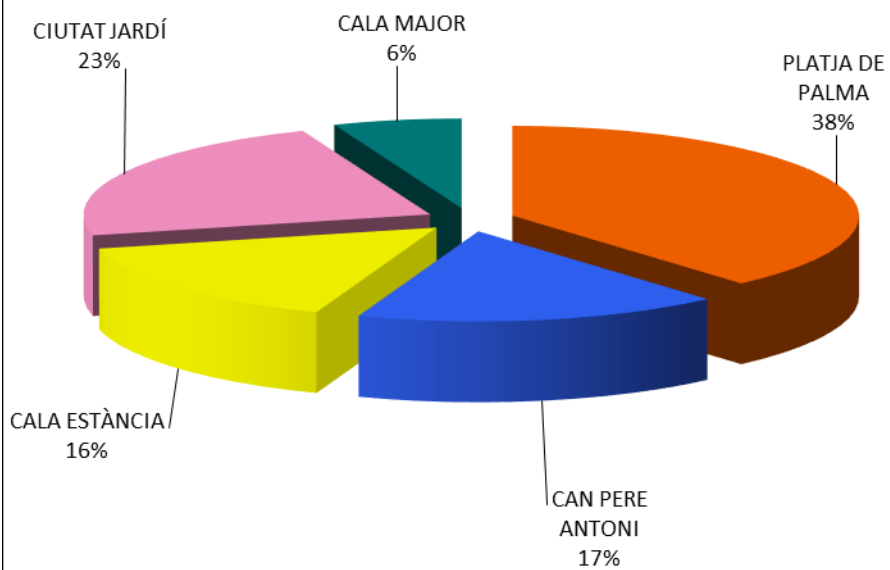
Les dades obtingudes es representen a continuació.



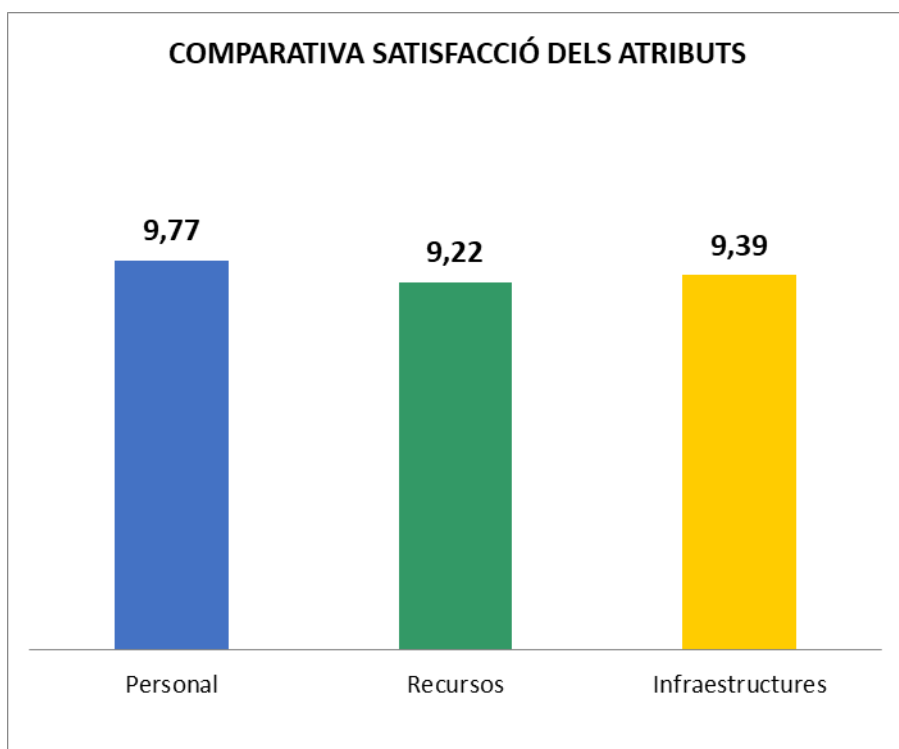
Percentatge persones entrevistades per nacionalitat

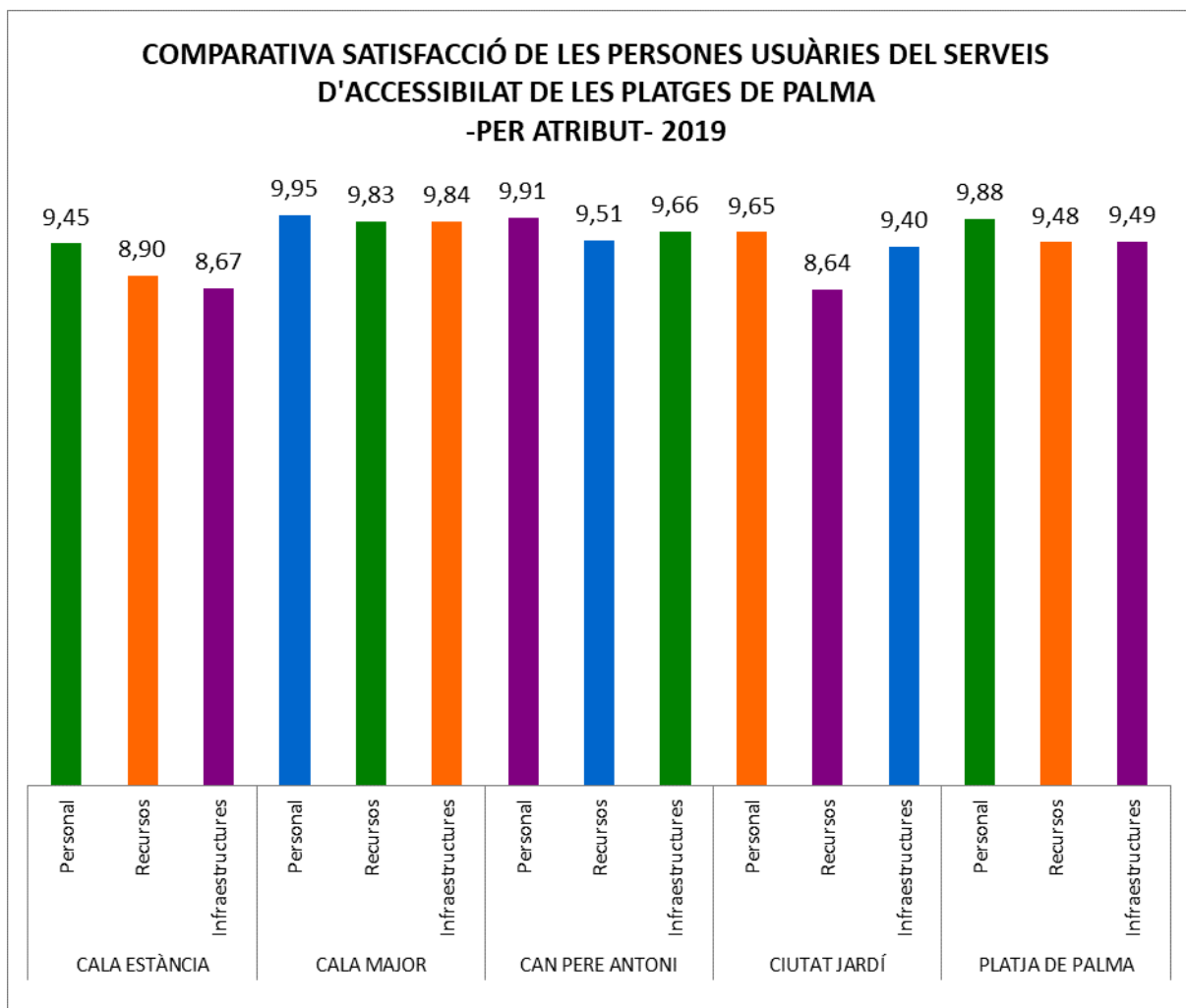


Percentatge persones entrevistades per platja



La valoració global mitjana de les 633 enquestats ha estat de 9,57 punts en una escala de 0 a 10. La valoració global de les dones ha estat d'un 9,60, i per part dels homes s'ha valorat amb un 9,59 de mitjana.

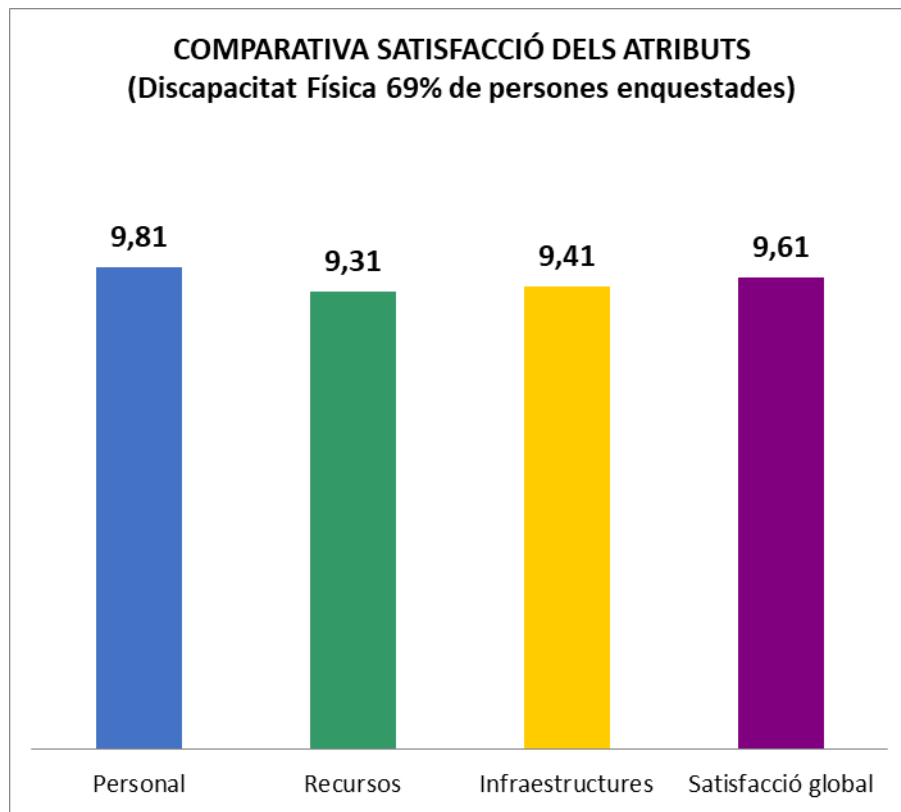




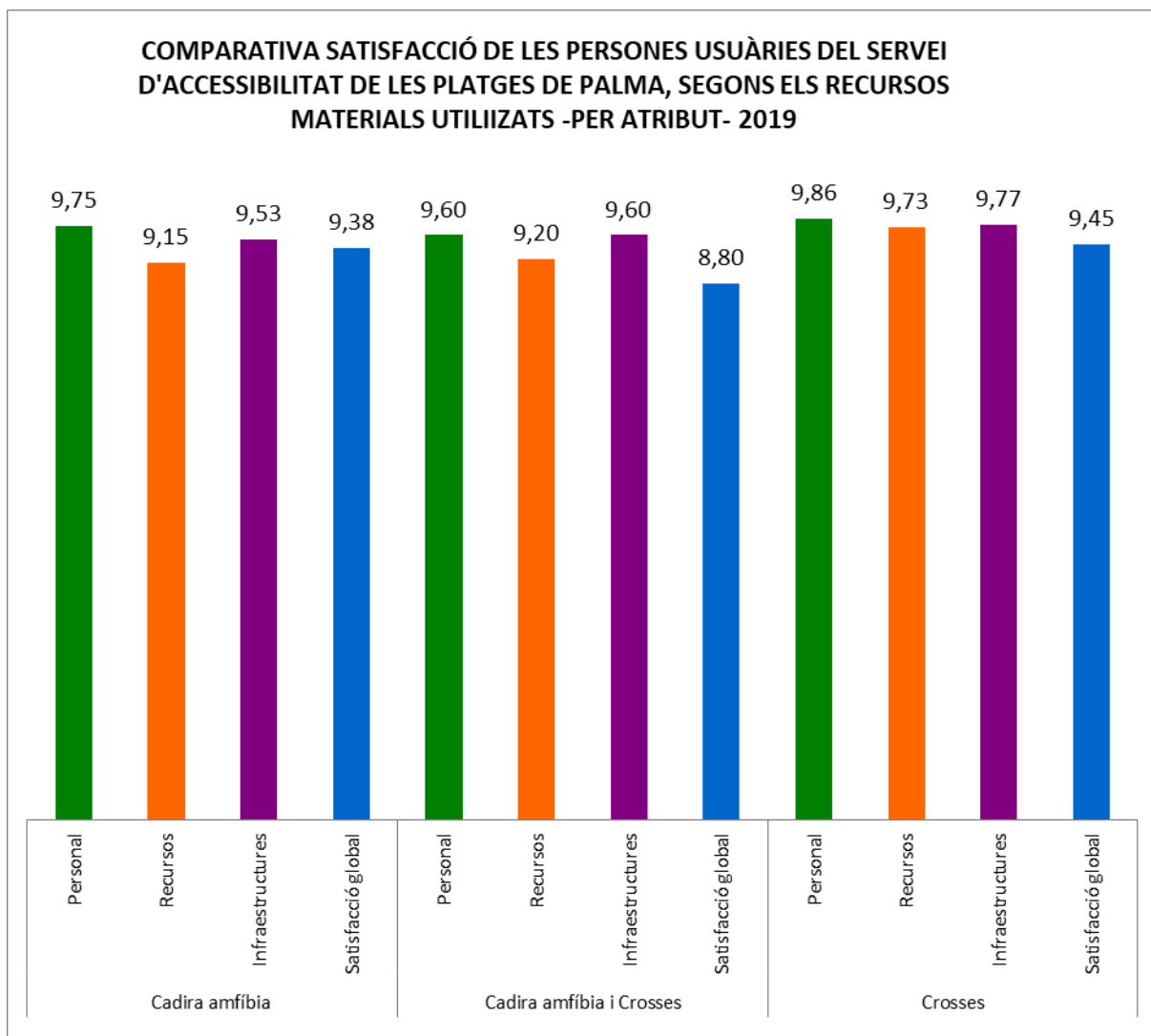
Numero de persones usuàries que han emplenat l'enquesta per:

TIPUS DISCAPACITAT	Total
Física	437
Sensorial: vista	18
Sensorial: oïda	5
Cognitiva	21
Física i Cognitiva	27
Física i Sensorial vista	10

ALTRES CIRCUMSTÀNCIES	Total
Majors	64
Lesionat temporalment	20
Altres	18



MATERIALS UTILITZATS	Total
Cadira amfíbia	307
Crosses	133
Cadira amfíbia i Crosses	5



4. CONCLUSIONS

En relació al servei de salvament i socorrisme...

Les observacions aportades (13) són majoritàriament felicitacions. Tan sols una observació demana una millora a les dutxes a Cala Estància.

La valoració global del servei es excel·lent a totes les platges amb una mostra molt ampla de persones que utilitzen el servei.

Es seguirà fent feina per mantenir la qualitat del servei i millorar aquells aspectes que es puguin detectar en un futur.

En relació al servei d'accessibilitat...

Les observacions aportades (99) són felicitacions i aspectes relacionats amb la millora dels recursos i l'estat de les pasarenes.

La valoració al 2019 ha millorat respecte a l'any 2018 i està en nivells d'excel·lència.

A la taula següent es presenta la comparativa de la valoració mitjana per platja:

	2018	2019
CALA ESTÀNCIA	7,39	9,12
CALA MAJOR	8,73	9,89
CAN PERE ANTONI	7,78	9,75
CIUTAT JARDÍ	6,14	9,44
PLATJA DE PALMA	8,45	9,71

ANNEX 1: OBSERVACIONS SERVEI DE CURES

1. Playa muy limpia.
2. Perfect!!!
3. The toilet was filthy but the lifeguard was really cute :)
4. Loved the lifeguard
5. Love it coming-here.
6. Shower needs repair.
7. Service sehv jut!
8. Muy buen trato de parte de los socorristas.
9. ¡¡ atentos!!
10. La socorrista ha sido muy atenta y simpática. Gracias por la atención.
11. Thanks!
12. Muy buena atención!
13. Inmejorable el trato

ANNEX 2: OBSERVACIONS PER PLATJA SERVEI D'ACCESSIBILITAT

CALA ESTÀNCIA

1. Falta churro y alguna silla para acompañante
2. La falta silla para los acompañantes. YA son dos usuarios que hablan de una silla anfibia del año pasado
3. Difícil de manejar por su gran flotación (silla anfibia)
4. Bravo 1 sin constancia de la cita. A pesar de ello, todo excelente.
5. Muy contentos con el servicio y la ayuda que ya se puede dar tirando de la maneta manteniendo la distancia de seguridad
6. Telefons
7. más implicación de part
8. Lo ha provado dos veces y le ha encantado
9. Bulgaros de vacaciones, muy contentos!!!
10. Se solicita el baño de Z para cambiarse, no para hacer necesidades
11. protesta por el material.
12. La silla complicado manejo. Le ha gustado mucho el cuaderno de satisfacción para conocer la opinión de ellos

CAN PERE ANTONI

13. Silla anfibia en mal estado en la zona de las piernas.
14. Falta cinta de sujección de tela inferior de cadira anfíbia.
15. No puede utilizar el baño del Z y la falta de ducha.
16. Agraix molt el servei, una possibilitat per gent que no et pots moure, gràcies!
17. El socorrista no me ayuda a mover a mi hijo de la silla al amphy.
18. No posibilidad de comodidad para cambiarse.
19. Le ha encantado ya que le hemos facilitado un chaleco y le ha ido bien.
20. Silla rota. Usuario descontento.

CIUTAT JARDÍ

21. Muy bien.
22. Todo bien!.
23. Que el servicio siga en octubre!
Que haya silla anfibia en más playas.
24. Una tapa y una caña para alegrar el día.

25. Les gustaria que hubiera más sillas anfibas en otras playas (Portals por ejemplo) y que el servicio de accesibilidad durase hasta final de temporada.
26. Más sillas anfibas.
27. Alagar el servicio hata el 31 de Octubre.
28. Gran trato personal del equipo de socorristas.
29. Atención perfecta.
30. Todo genial, mejoraría material, muy viejos.
31. Revisar escalón de pasarela.
32. Como asociación genial.
33. Tumboroller (ruedas desinchadas)
34. Qualitat aigua
35. Les gustaria que hubiera dos "carritos" para entrar en el agua.
36. Debería haber otra silla anfibia si dan 2 citas a la vez.
37. Muy contento con el servicio de los socorristas.
38. Sería necesario tocar al usuario para ponerse en la silla si se desinfecta las manos. Podrían tirar de la silla e incluso con guantes.
39. Gimnàs.
40. Una silla más y un poco más grande al Z
41. Normativa injusta i discriminatori.
Els socorristes NO m'han volgut pitjar el buggy a l'aigua.
42. Mater misericordia, 5 prx
43. Todo muy bien, socorrista aistió amablemente.
44. Todo bien, sólo un poco corto el tiempo de la reserva (socorrista comunica que si no hay más reservas pueden quedarse).
45. Viene cada día, le encanta la compañía y las instalaciones.
46. Es difícil entender que el socorrista no pueda ni empujar la silla para llevar hasta el agua (la transferencia la hago sola)
47. Nos gustaria poder tener más ayuda de los socorristas.
48. Se tiene que poder venir solo y que te puedan ayudar los socorristas.
49. Una silla más y un poco más grande el Z.
50. Le parece genial poder reservar para cjger hora.
51. Un 10 el servicio.

PLATJA DE PALMA

52. Revisar prequeños resaltes en la pasarela
53. Revisar ruedas anf., que llevan 15 días pinchadas.
54. rueda del anfi
55. Muy mal atendido
56. La silla anfibia está en mal estado por la rueda delantera vacía.
57. Rueda delantera derecha muy defectuosa.
La salida del agua muy difícil.
58. Muy pequeño el sitio
59. El acceso al agua está desnivelado.
La rueda del busy está mal.:
Socorristas muy resolutivos.
60. Ruedas del anfi
61. Todo bien.
62. Myt amable y profesional el socorrista.
63. Vehículo anfibio con mucho uso
64. Ruedas anfi desinchadas, toldo estropeado
65. Rampa de arenal mal.
66. Mal rampa accesibilidad
67. La rampa no está accesible
68. Rampa en mal estado.
69. Rampa en buen estado

70. Las duchas exteriores, le gustaría que funcionaran
71. No puede usar la rampa ya que la arena no está plana y cuesta subir (tiene que bordear)
72. La cuesta de arena está muy inclinada.
73. El usuario está muy contento con la silla anfibia ya que es nueva y funciona muy bien en comparación con la que había antes. Se ha dado cuenta de que la pasarela ha sido arreglada y no tiene sobresaltos. Lo único que 1h 15m le parece muy poco tiempo, él añadiría un poco más.
74. Abrir las duchas públicas.
75. Podrían abrir las duchas y colocar la rampa.
76. Amphy: rompió la barra de sujeción de la espalda, a las 17:30 del día 04/08/2020
77. Silla anfibia brazo derecho roto.
Falta tuerca en la parte baja del respaldo (se mueve)
78. Se echan de menos las duchas "Si fuera como los parkings, pagando, no contaminarían".
79. Brazo de la silla roto.
Tablas para acceder al agua en mal estado.
Demasiado escalón.
80. Pasarela con resalto.
81. Gracias.
82. Duchas.Rampa.
83. Pasarela en malas condiciones.
Escalón pronunciado.
84. Debería haber un apoyo que sujetara las muletas dentro del agua.
85. El socorrista no es muy hablador.
La rampa de accesibilidad está elevada.
86. Rampa pésima.
87. La *esterilla* podría llegar casi hasta el agua
88. Salvatore. Queja sober no poder usar baños
89. Crítica por no poder usar el baño.
90. No se puede ir al baño
91. Están aquí por razón médica para poder bañarse en agua caliente. Necesita un portador, solo tiene un ayudante de edad avanzada.
92. Socorrista no ayuda a traspasar a silla
93. No se puede usar el baño
94. Al no poder ayudarla para entrar al agua dice que: "Esto no es un servicio..."
95. Plato de ducha resbala
96. Los baños solo se pueden usar en la hora
97. Una de las muletas no flotan, son el par de color rojo
98. Las únicas muletas que le van bien son las azules, las otras en el agua no flotan
99. ¡Muy bien el socorrista!

ANNEX 1. FORMAT D'ENQUESTA ACCESSIBILITAT

Ajuntament  de Palma

**Enquesta de recollida de satisfacció diària de las
persones usuàries en relació amb l'accessibilitat
de las platges de Palma**





















A emplenar per l'enquestador

DATA PLATJA NRE. SOCORRISTES

DADES SOCIDEMOGRÀFIQUES

Sexe	Nacionalitat	Edat		
<input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> Espanyola resident <input type="checkbox"/> Espanyola no resident <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Menors de 18 anys <input type="checkbox"/> De 18 a 29 anys	<input type="checkbox"/> De 30 a 44 anys <input type="checkbox"/> De 45 a 64 anys	<input type="checkbox"/> De 65 anys i més
Tipus de discapacitat		Altres usuaris		
<input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Sensorial: vista		<input type="checkbox"/> Sensorial oïda <input type="checkbox"/> Cognitiva		
		<input type="checkbox"/> Majors <input type="checkbox"/> Cotxets nins		
		<input type="checkbox"/> Lesionat temporalment <input type="checkbox"/> Altres:		
Material utilitzat		<input type="checkbox"/> Cadira amfibia <input type="checkbox"/> Crosses		
Servei	<input type="checkbox"/> Rescat a l'aigua	<input type="checkbox"/> Rescat a l'arena	<input type="checkbox"/> Informació	
<input type="checkbox"/> Cures	<input type="checkbox"/> Incidències	<input type="checkbox"/> Altres		

VALORA L'**ACCESSIBILITAT** QUE SEGONS LA TEVA OPINIÓ TENEN ELS SEGÜENTS ASPECTES DE LA PLATJA:

	EXCEL·LENT	BONA	NORMAL	REGULAR	MALA
El/la socorrista de suport					
Recursos materials (cadires, crosses, etc.)					
Infraestructures (zona d'ombra, accés a l'aigua, etc.)					
Valoració GLOBAL					
Observacions:					

L'AJUNTAMENT DE PALMA T'AGRAEIX LA TEVA COL-LABORACIÓ