

**INFORME DE RECOLLIDA DE
NECESSITATS, EXPECTATIVES
I SATISFACCIÓ DELS USUARIS
DEL
SERVEI DE LA POLICIA LOCAL
Víctimes de Violència de
Gènere
2022**

Abril 2023

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:

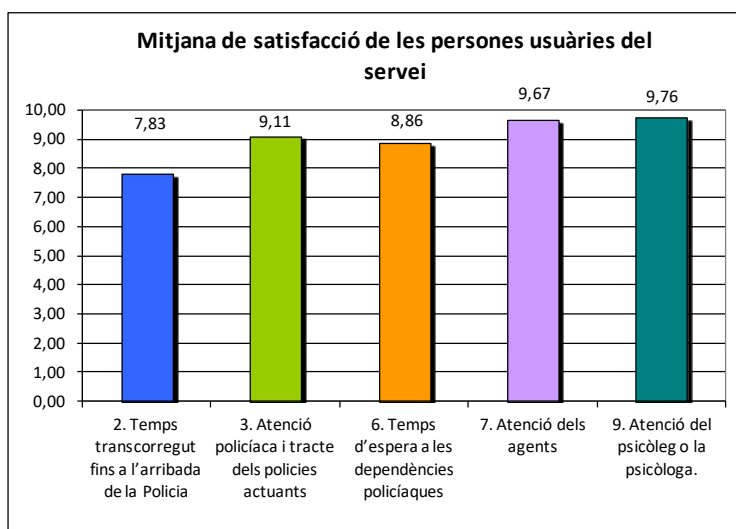
1. Entrevistes a persones usuàries (enquestes telefòniques)
2. Enquestes a persones usuàries del Servei d'Atenció Psicològica

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

Com cada any, s'ha decidit el mètode de l'enquesta (vegeu l'annex 1) per a saber com es presta el servei.

Les enquestes s'han desenvolupat telefònicament, adreçades a totes les persones que han fet ús del servei de persones tutoritzades per la Unitat de Protecció Familiar. Finalment s'han fet 52 enquestes.

A l'enquesta s'ha utilitzat una escala la valoració és d'1 a 5, i s'extrapolen els resultats a la següent taula amb avaluacions del 0 al 10. La mitjana per atribut és la següent:

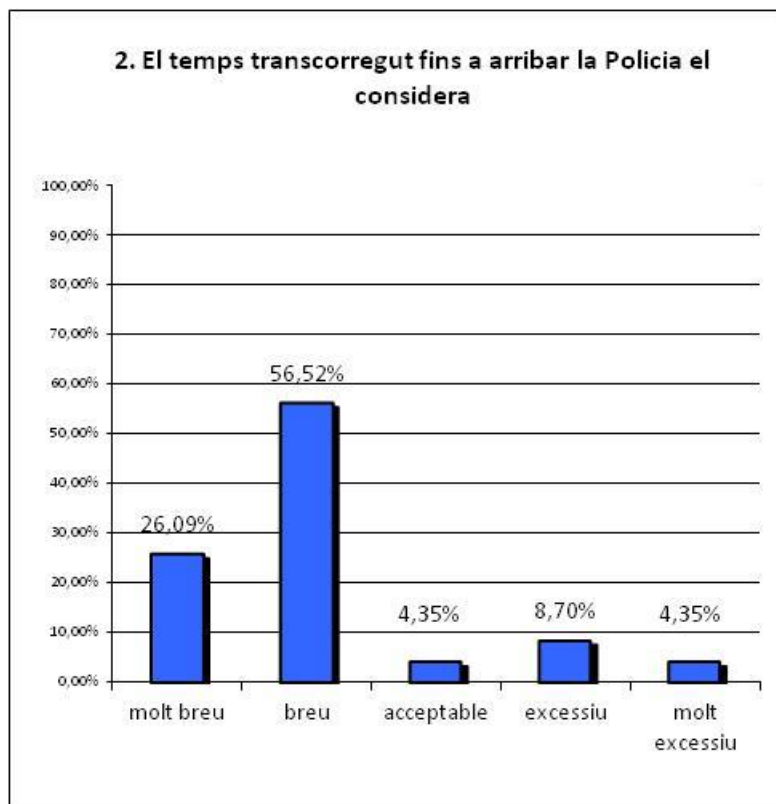


Quant a cadascuna de les qüestions, les respostes han estat les següents:

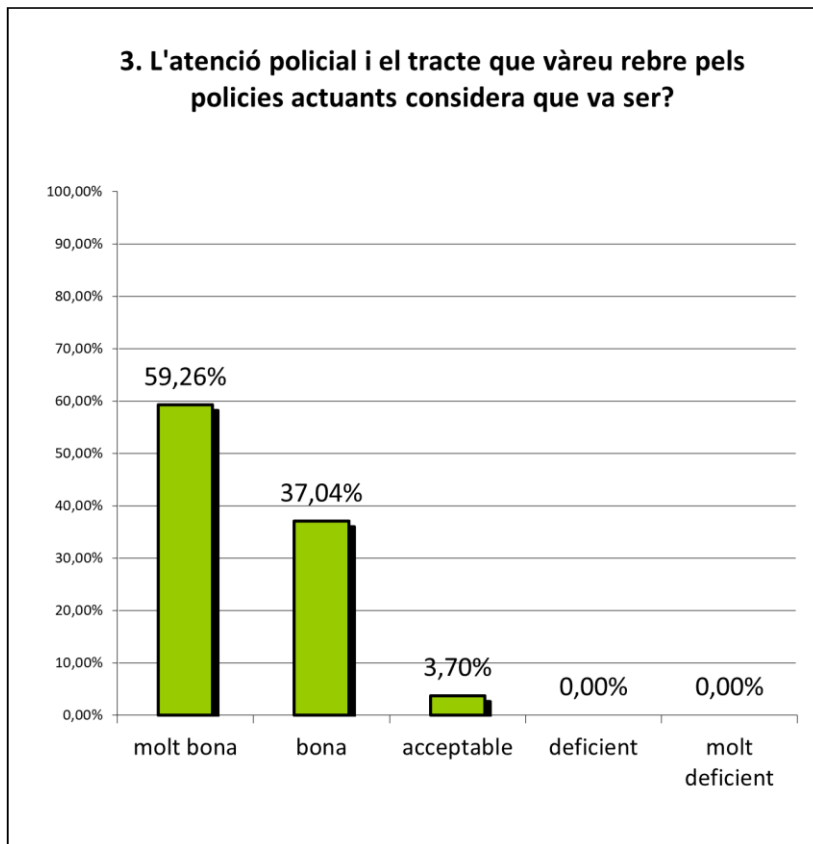
1. Requeríreu presència policíaca?

De les 52 persones que han contestat a les enquestes, 18 han manifestat que sí, 21 que no i, 22 que anaren directament a les dependències policíiques.

2. Quant al **temps transcorregut** fins que arribà la Policia, un 82,61% de les persones enquestades el consideren breu i molt breu.



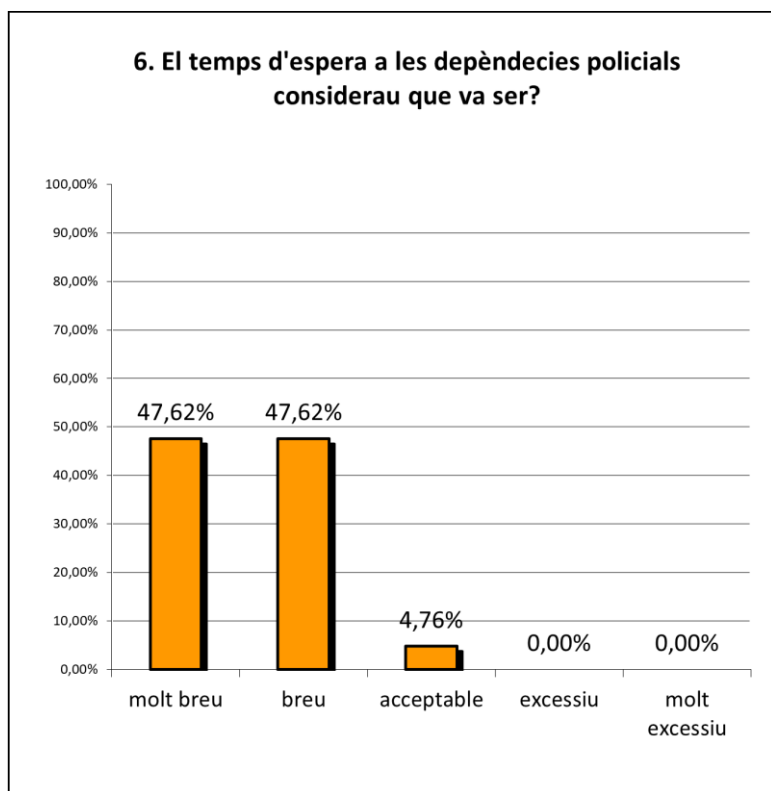
3. Quant a l'atenció dels agents, un 96,30% considera que ha estat bona o molt bona.



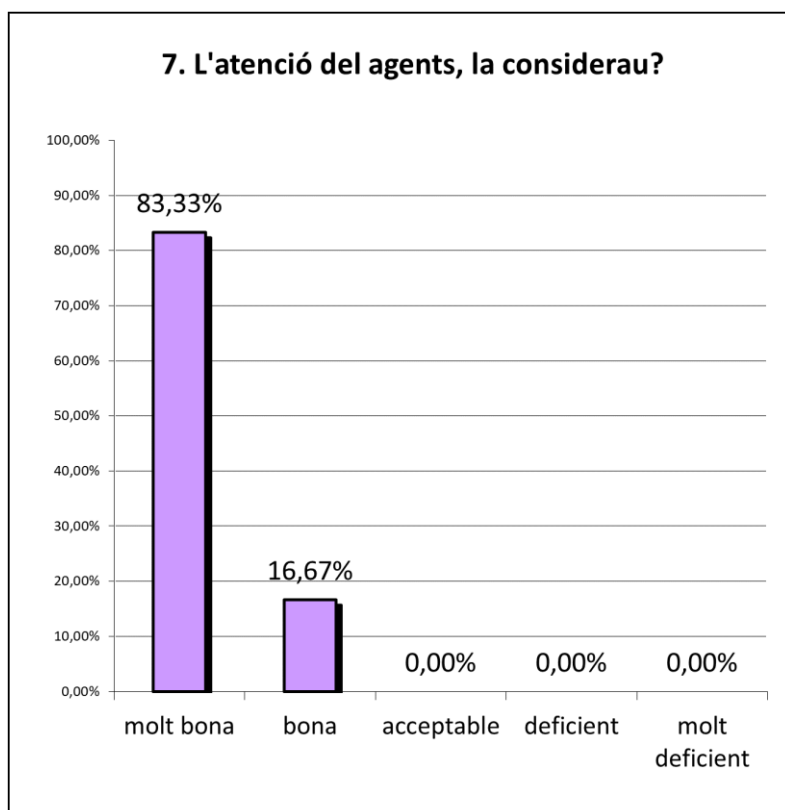
4. A l'apartat relatiu a les dependències policiaques, 10 persones responen que no hi acudeixen.

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

6. Quant al **temps d'espera a les dependències policiaques**, un 95,24% considera que ha estat breu o molt breu.

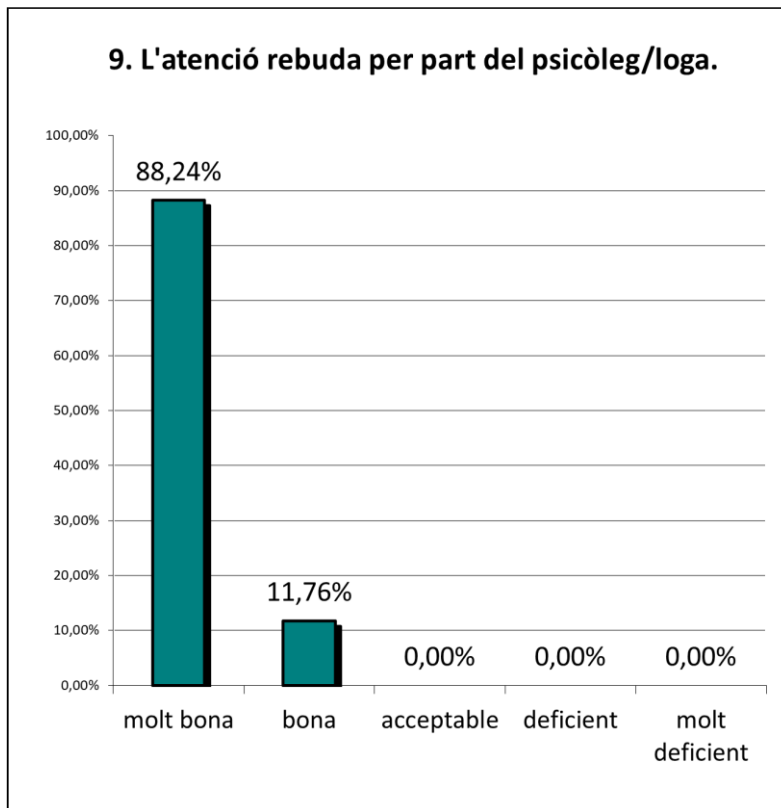


7. Quant a l'**atenció dels agents**, és considerada per un 100% bona o molt bona.



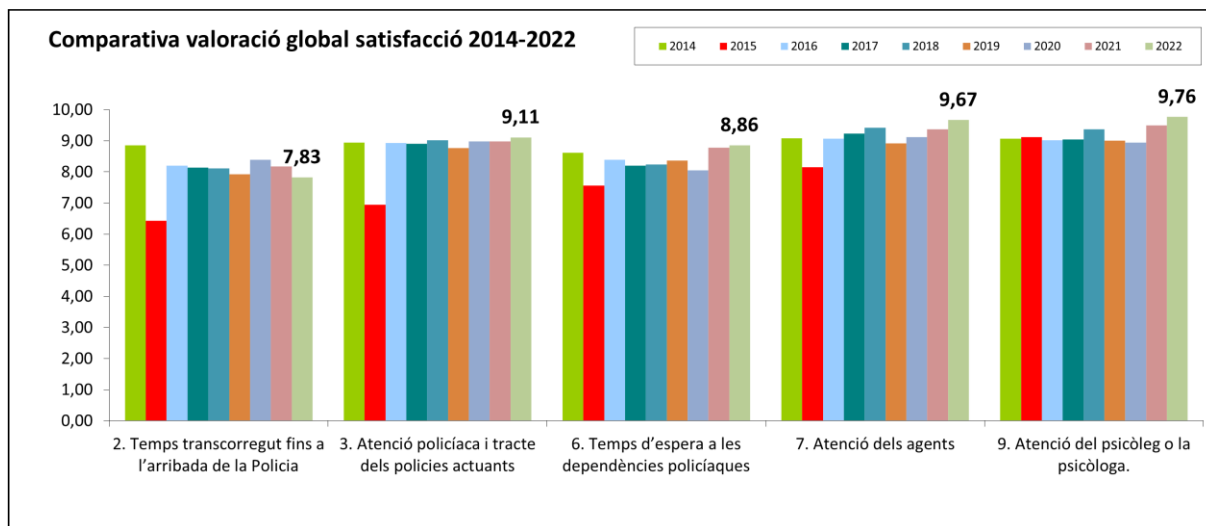
8. A la qüestió sobre si es va **oferir la possibilitat de ser atès/esa per un psicòleg o una psicòloga**, 40 persones han dit que sí i 4 que no.

9. A la qüestió relativa a **l'atenció per part del psicòleg o la psicòloga**, un 100% l'ha avaluada com a bona o molt bona.

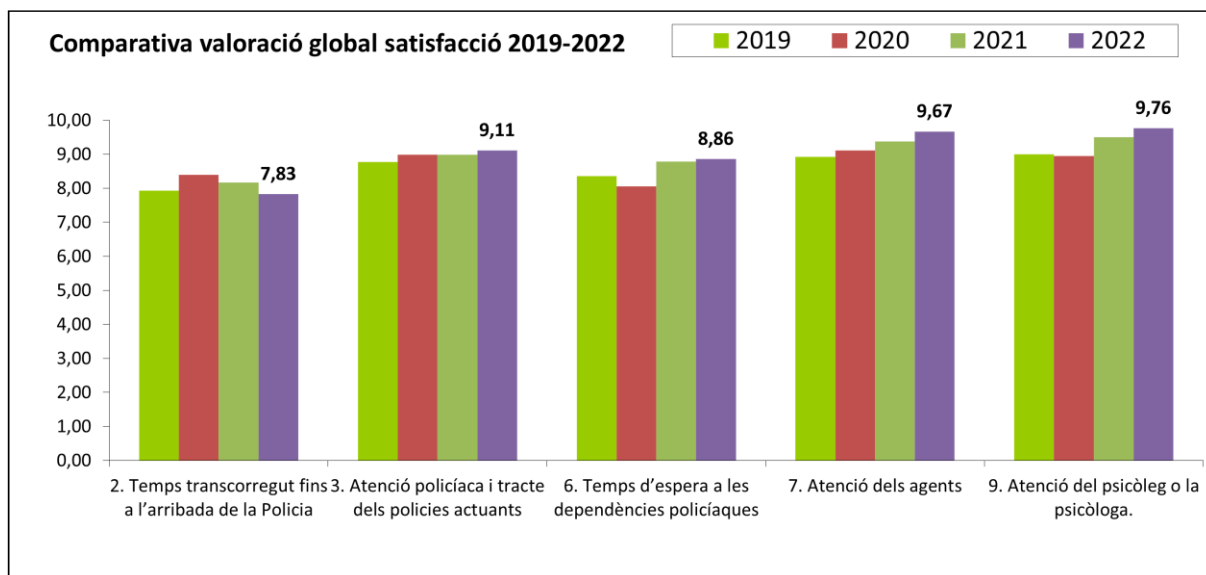


2. COMPARATIVA 2014-2022

La comparativa des de que disposam de dades és la següent:



Els darrers 4 anys la evolució ha estat la següent:



CONCLUSIONS

Les persones usuàries enquestades han valorat quasi amb la puntuació màxima l'atenció psicològica rebuda del servei i l'atenció dels agents dins les dependències policials. El següent aspecte més ben valorat, també excel·lent, és l'atenció i tracte rebut pels/per les policies quan es va requerir l'actuació del servei. De la valoració en conjunt d'aquests trets resulta evident l'**excel·lent** percepció del bon **tracte donat** i les tasques desenvolupades **pels professionals del servei**.

Els temps d'espera, tant per l'arribada de la policia com per l'espera a les dependències policials, resulten unes mitjanes més que satisfactòries prenent en compte les diverses variables que hi intervenen alienes al servei.

L'**evolució interanual** de la satisfacció segueix la **tendència molt positiva** dels darrers anys. S'han aconseguit millorar tots els aspectes analitzats, just el temps transcorregut fins l'arribada de la policia obté un valor un poc per davall de l'anterior dada sense ser un canvi discordant.

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 hagin donat el seu consentiment. Aquest qüestionari està relacionat amb el grau de satisfacció en temes relacionats amb l'atenció rebuda per part dels professionals dels servei d'assistència psicològica en crisis a víctimes del delicte.

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

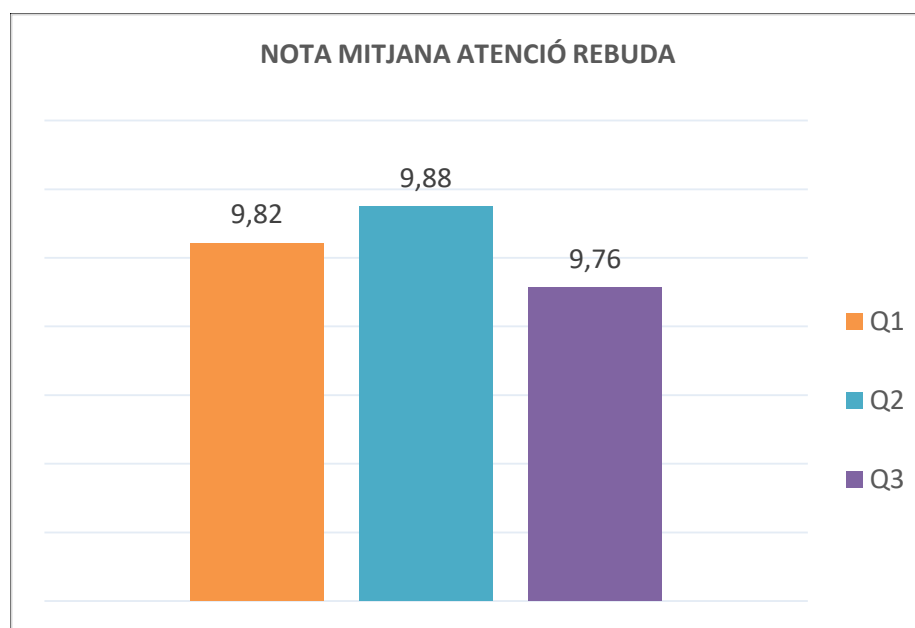
ENQUESTES REALITZADES ALS USUARIS ATEOSOS AL 2022

Un total de 133 persones han donat el seu consentiment per a poder realitzar l'enquesta de satisfacció.

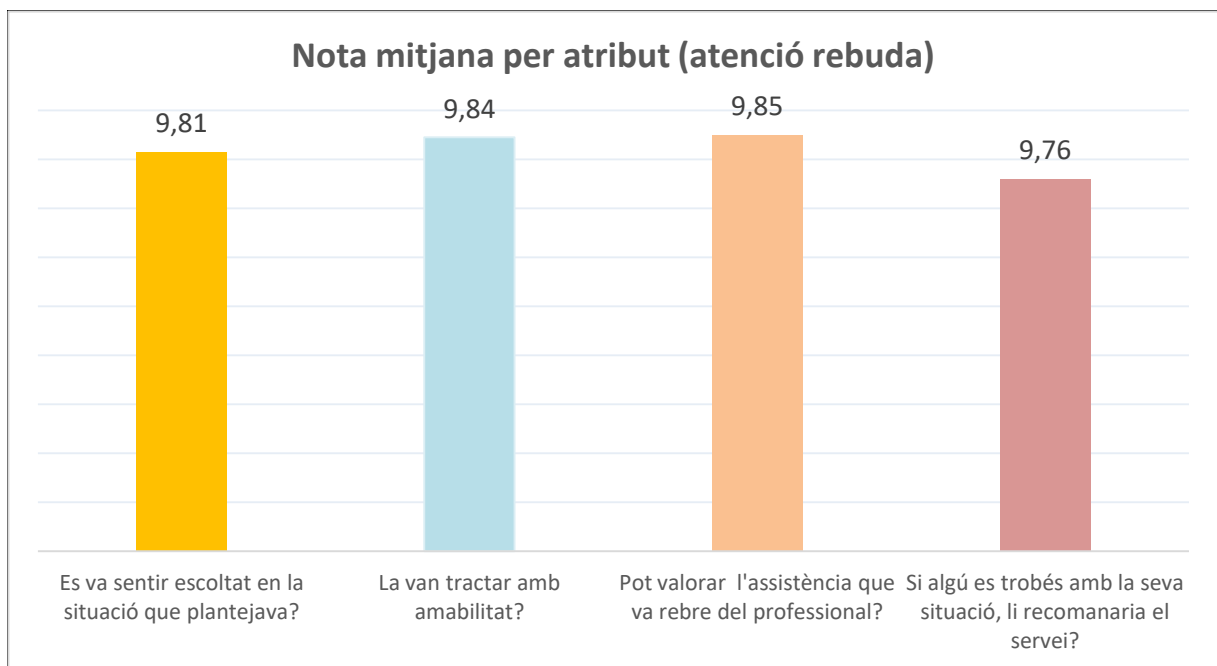
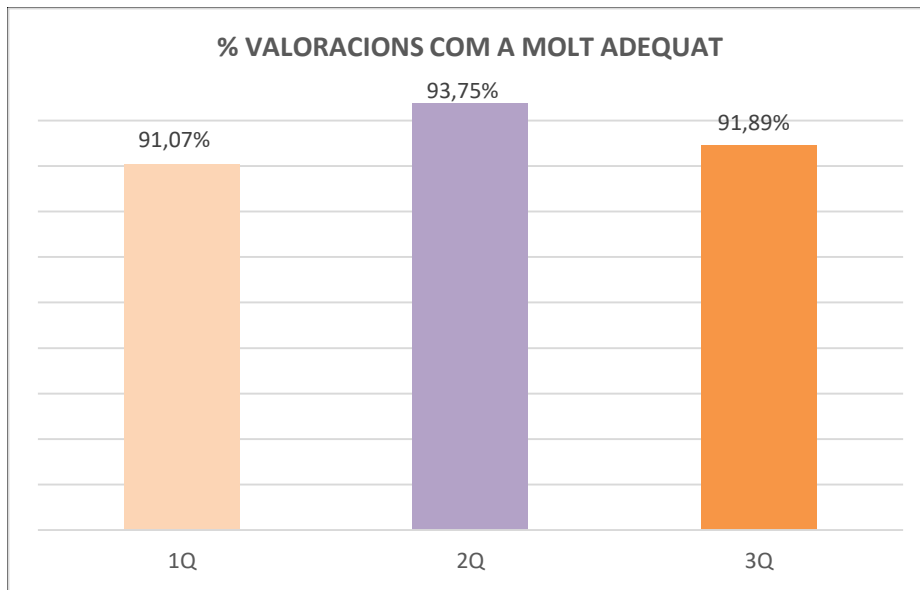
S'han pogut realitzar 79 enquestes, que representa un sondeig sobre el 59%, sobre el que es fonamenta el present informe.

VALORACIÓ DELS RESULTATS

La nota mitjana anual sobre la valoració de l'atenció rebuda ha estat de **9,82**.



La mitjana porcentual de persones usuàries que han avaluat l'atenció rebuda com a molt adequada (de 8 a 10) ha estat de 92,24 %, la valoració per quadrimestre es mostra a la gràfica següent.



Respecte a la percepció de les instal·lacions on són ateses les persones usuàries s'ha valorat amb una mitjana de de 9,65.

Malgrat que el temps d'espera per rebre l'assistència psicològica no ha superat els 30 minuts, 12 persones han fet constar que varen esperar molt a rebre l'atenció.

OBSERVACIONS

Nada que aportar, me atendieron muy bien en todo momento
Me atendiero muy bien
Me sentí muy bien en todo momento. Para mi fue un 10
Me aconsejo. Me dio instrucciones todo muy bien
Estoy encantada con la atención que me dieron en la local. Se puso en mi lugar en todo momento. Un 10
La chica fue muy amable, me atendió muy bien en todo momento
Todo bien con la psicologa. Mi marido siguió 5 años molestandome y no me tomaron en serio.
Todo muy bien. Me escucho en todo momento, se centro en mi, no hablo de generalidades y no me presiono en nada que no quisiera hacer.
Todo bien, me escucho, me aconsejó y me ayudo mucho
Me atendieron muy bien en todo momento
Nada que aportar, fueron super amables y se portaron muy bien en todo momento.
Me pareció un servicio muy bueno
La persona que me atendió en la Policia Local muy bien, Luego en el juzgado todo se dilató mucho, mucho mas de lo que esperaba
Estic molt contenta amb tota l'atenció que me varen donar a la Policia local
Me atendió un psicologo y muy bien con él
Nada que aportar
Todo bien, nada que aportar
Fue una mujer muy amable, con mucho tacto. Todo muy bien
Nada que aportar, todo muy bien
Me sentí un poco rara, porque yo iba a denunciar un impago de pensión y en realidad no
Todo muy bien. Me dio muchos consejos y servicios donde yo podia acudir.
Quería destacar la amabilidad y el trato que me dio.
Me pareció muy buen servicio el que me dio la psicologa
Toda la atención fue muy buena. Fueron muy amables
Todo Bien
Ninguna sugerencia. Lo teneis todo muy bien organizado. El niño estaba en otro despacho.
Todo muy bien
Todo muy bien
Me trataron muy bien en todo momento.

Hace incapié en la amabilidad del profesional que la atendió

Se siente muy agradecida con la atención.

Se siente muy agradecida por el trato recibido a pesar de las hora que era, horario nocturno.

Destaca la humanidad de la psicóloga.

Muy contenta con la ayuda que dan a las mujeres , ya que no está acostumbrada debido a que en su país es totalmente diferente.

Se siente muy agradecida y escuchada por la professional

Nada que aportar, todo muy bien

me atendió una mujer muy amable, con mucho tacto. Todo muy bien

Todo muy bien, nada que aportar

CONCLUSIONS

Els resultats d'aquesta consulta telefònica segueix i confirma la tendència molt positiva de l'estudi anterior, una valoració pràcticament excel·lent d'aquest servei concret.