

**INFORME DE RECOLLIDA DE
NECESSITATS I EXPECTATIVES,
I SATISFACCIÓ DELS USUARIS
DELS SERVEIS DE SALVAMENT
I SOCORRISME I
ACCESSIBILITAT DE LES
PLATGES DE PALMA
2021**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. RECOLLIDA DEL SERVEI DE SALVAMENT I SOCORRISME	3
3. RECOLLIDA DEL SERVEI D'ACCESSIBILITAT	8
4. CONCLUSIONS GENERALS	15
ANNEX 1. FORMAT D'ENQUESTA	19

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 del Servei de Salvament i Socorrisme de les Platges de Palma.

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

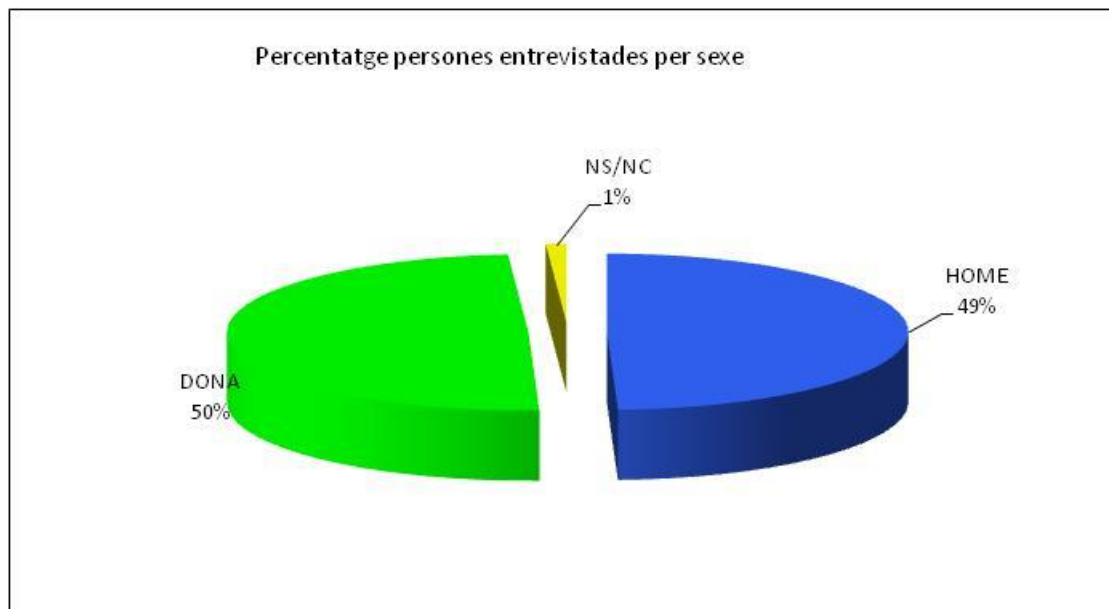
S'han recollit **1.376** enquestes de persones usuàries directes del servei de l'1 de maig al 30 de setembre de 2021.

S'ha augmentat la mostra en quasi 1.000 enquestes des de l'any anterior. I els resultats en general són molt semblants, la qual cosa avala l'excel·lent valoració del servei per part de les persones usuàries.

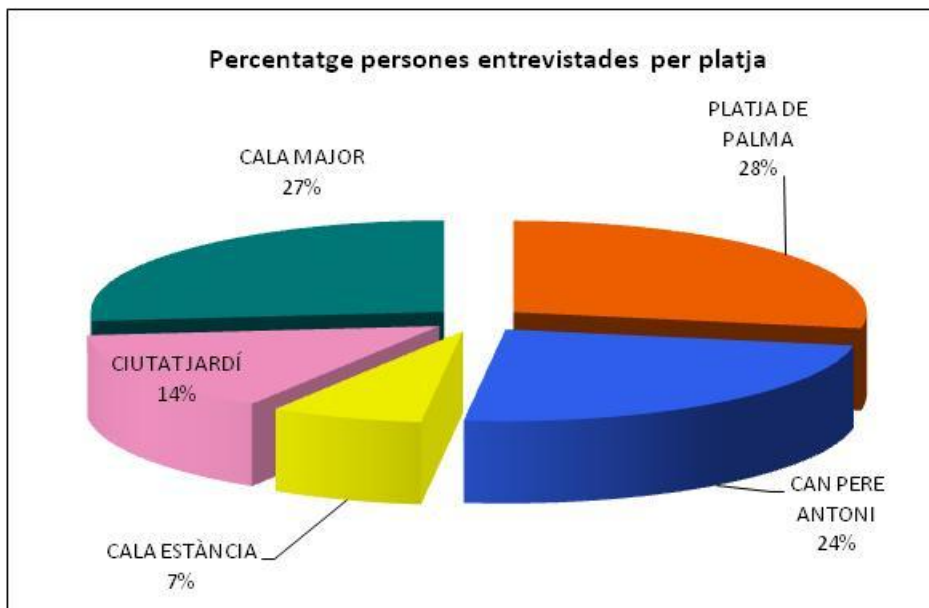
Les dades obtingudes es representen a continuació.

La valoració global mitjana ha estat de **9,45** punts en una escala de 0 a 10.

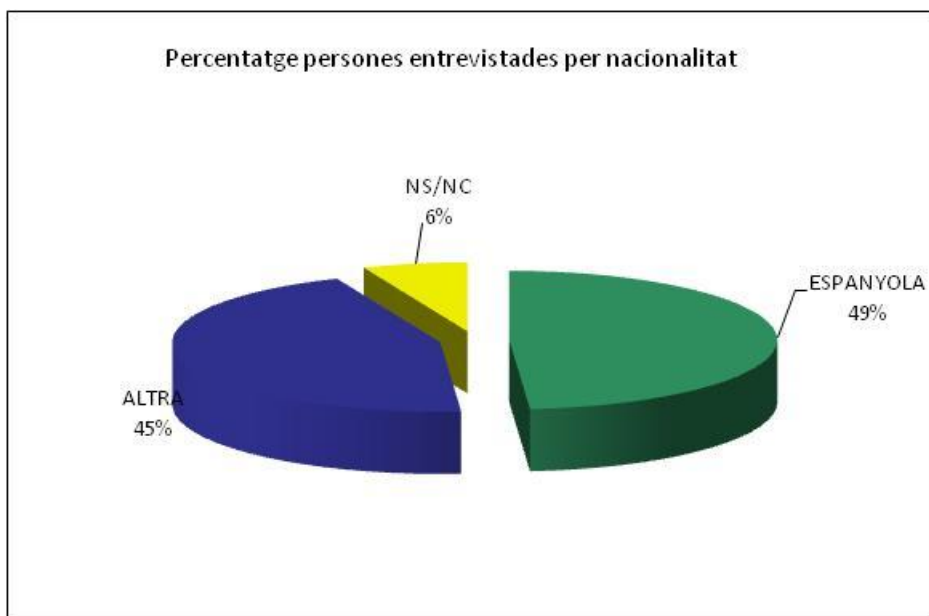
La valoració global de les dones ha estat d'un 9,50, i per part dels homes s'ha valorat amb un 9,42 de mitjana.



La mostra de les enquestes és representativa respecte de l'univers (persones usuàries ateses), com es pot visualitzar a continuació.



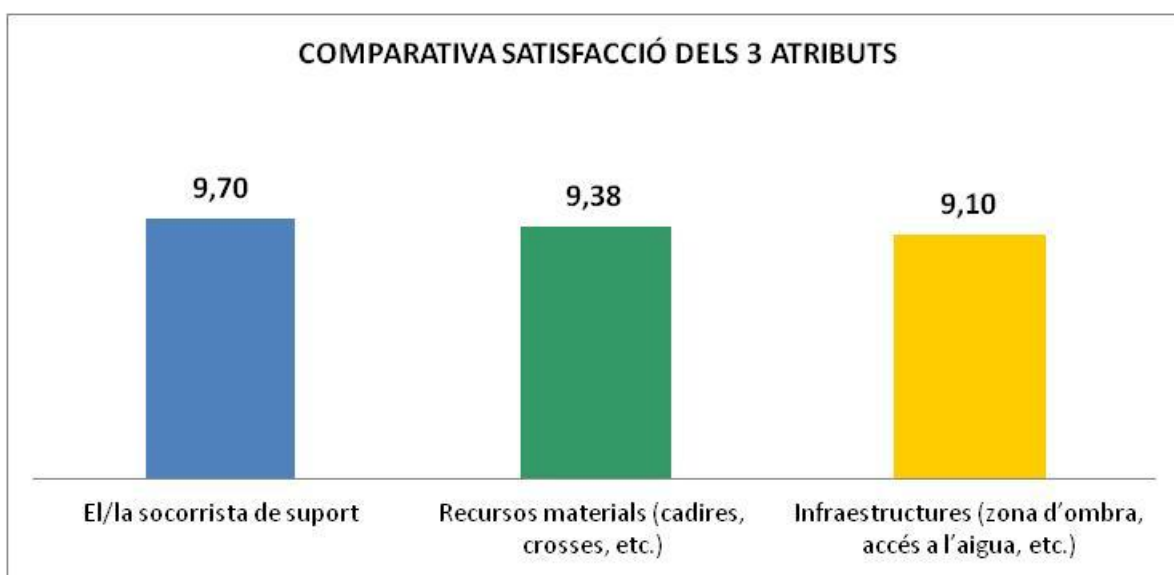
Quant a la nacionalitat de les persones enquestades, quasi la meitat són de nacionalitat espanyola.



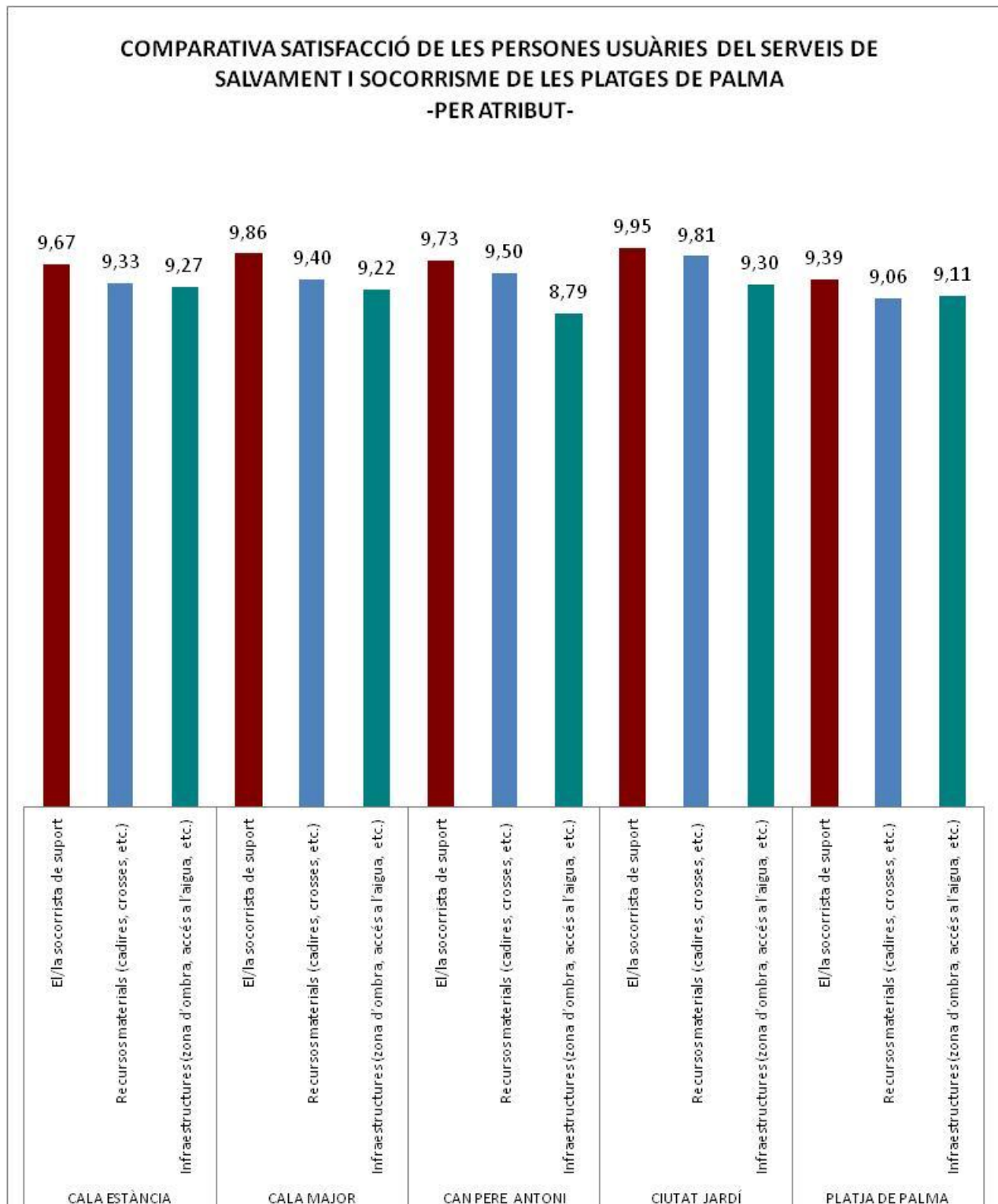
En relació amb la valoració per platja, totes les platges reben una **valoració excel·lent**.



Dels tres atributs, destaca per unes dècimes les persones que presten el servei.



En relació amb la comparativa per atribut i platja no hi ha canvis respecte del que s'ha comentat anteriorment.



Conclusions

A la comparativa amb els anys 2019 i 2020 es pot observar una **petita variació**. Destaca que el 2019 es varen fer 633 enquestes; el 2020, 425 i, el 2021, 1.376:

	2019	2020	2021
CALA ESTÀNCIA	9,44	9,93	9,60
CALA MAJOR	9,88	9,36	9,70
PLATJA DE PALMA	9,68	9,91	9,22
LA CIUTAT JARDÍ	9,27	9,34	9,67
CAN PERE ANTONI	8,94	9,62	9,31

Respecte de la valoració global:

	2019	2020	2021*
MITJANA	9,60	9,68	9,45
% DE PERSONES QUE AVALUEN AMB UN 9 O UN 10	80,82%	84,47%	75,07%

El 2021 un 75,07% de persones han avaluat amb un 10, i un 22,60% amb un 8. És a dir **1.033 persones han avaluat amb un 10 el 2021**, mentre que el 2020 varen ser 359 amb un 10 i 63 amb un 8.

A l'apartat d'observacions de les enquestes no s'han afegit comentaris de millora del servei.

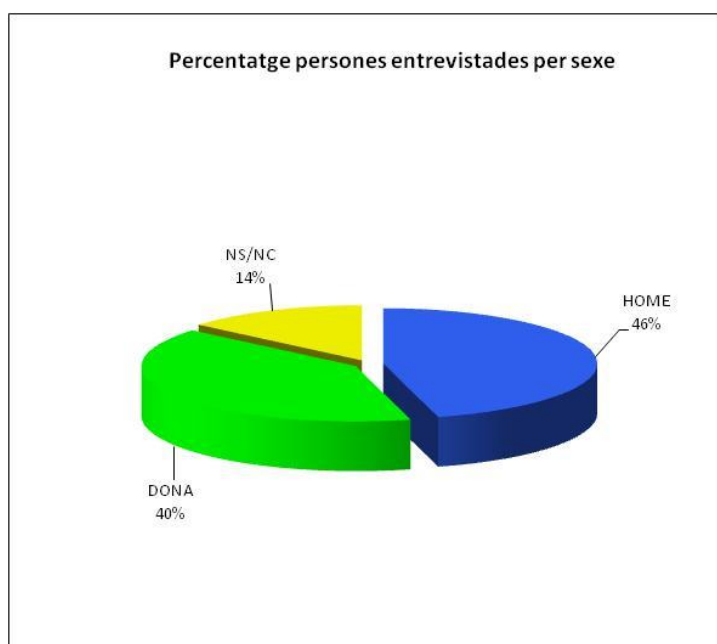
3. SERVEI D'ACCESSIBILITAT (BANY ASSISTIT I ALTRES)

S'han recollit 680 enquestes de persones usuàries directes del servei de l'1 de juny al 30 de setembre de 2021.

Les dades obtingudes es representen a continuació.

La valoració global mitjana ha estat de 9,84 punts en una escala de 0 a 10.

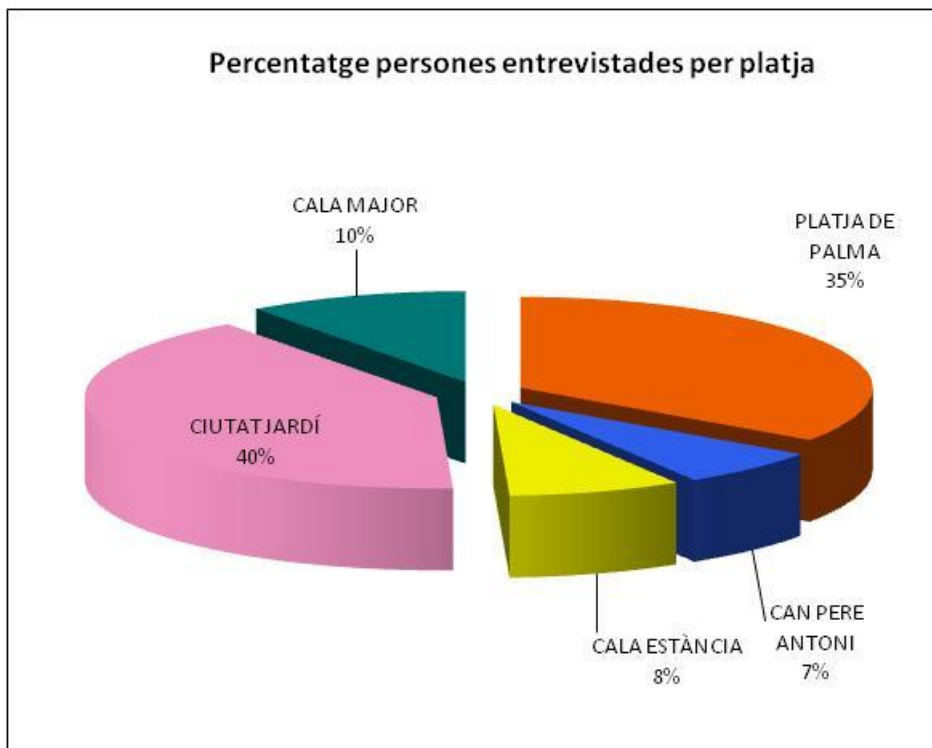
La valoració global de les dones ha estat d'un 9,71, i per part dels homes s'ha valorat amb un 9,77 de mitjana.



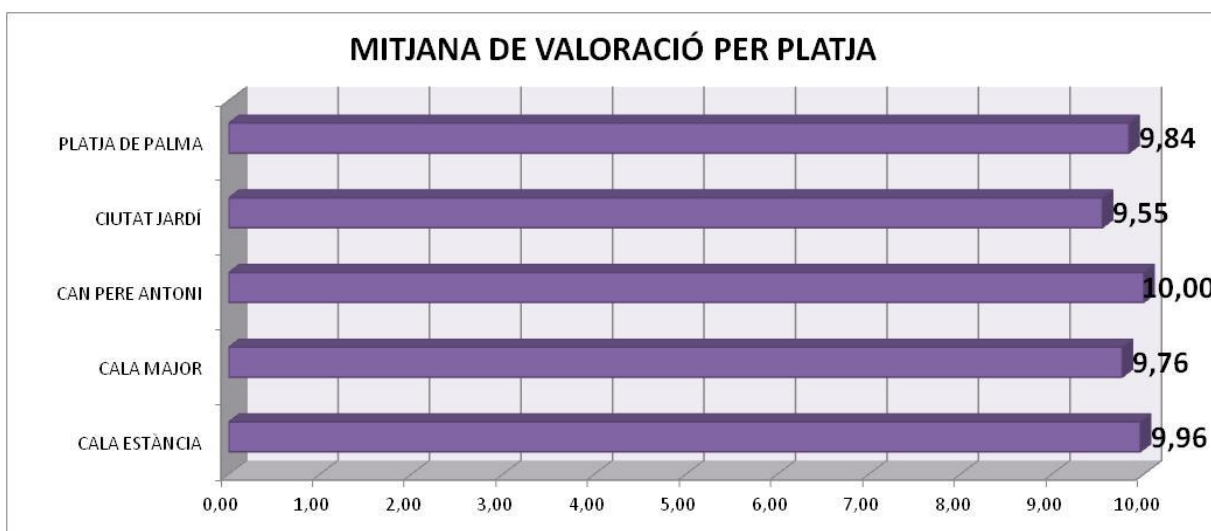
Destaca que la majoria de persones usuàries son de nacionalitat espanyola.



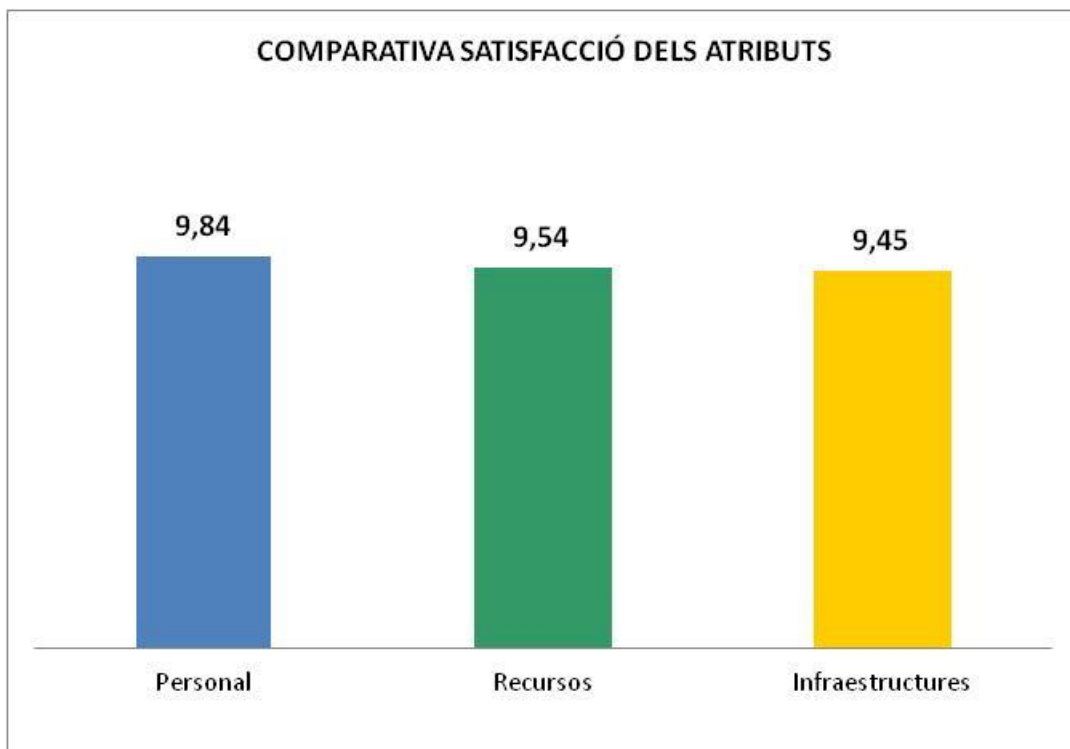
La distribució de la mostra és representativa de la utilització del servei.



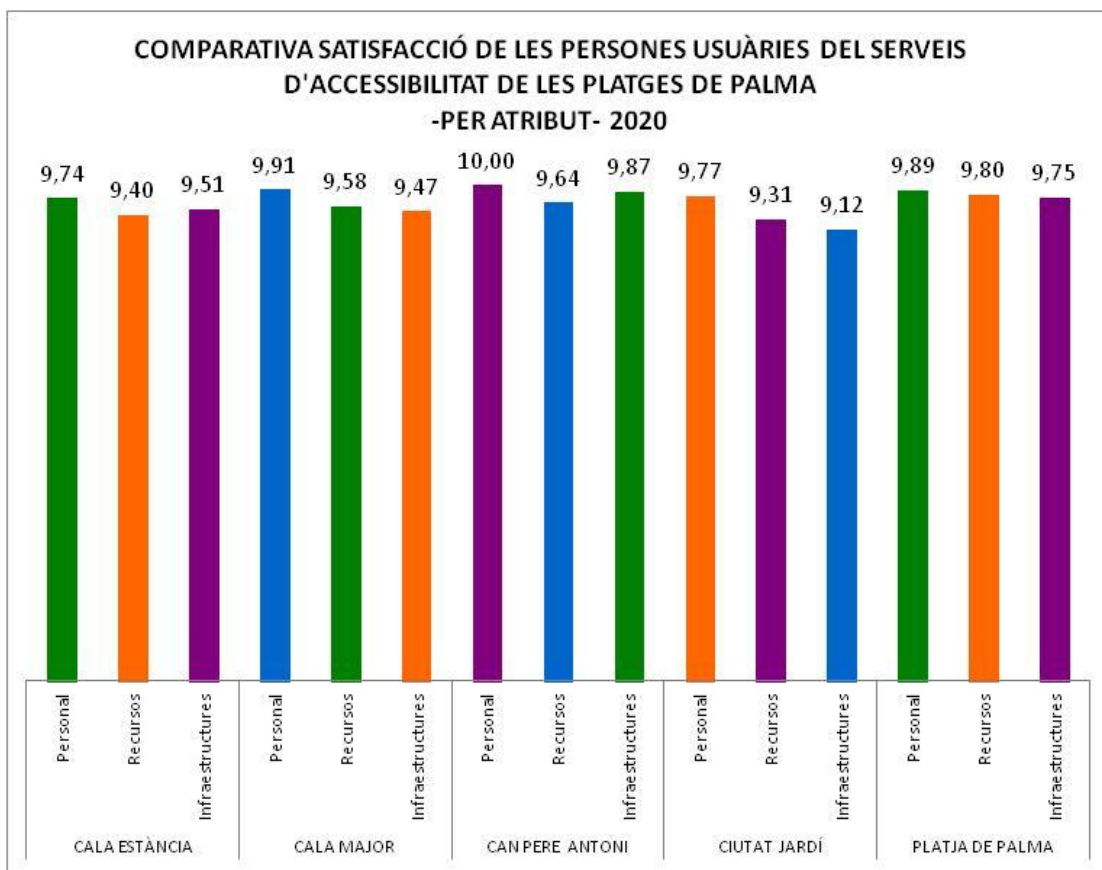
La valoració per platja demostra una vegada més l'alt grau de satisfacció de les persones usuàries.



La valoració dels atributs destaca la feina de les persones que presten el servei.



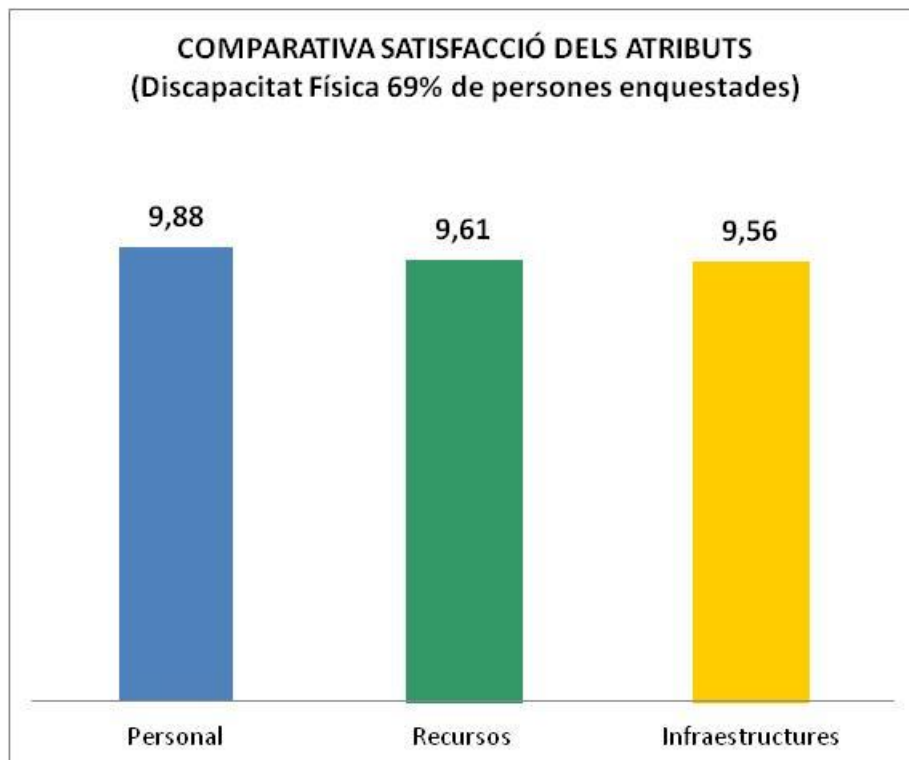
En la valoració per atribut i platja es mostra un nivell molt semblant de qualitat del servei.



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

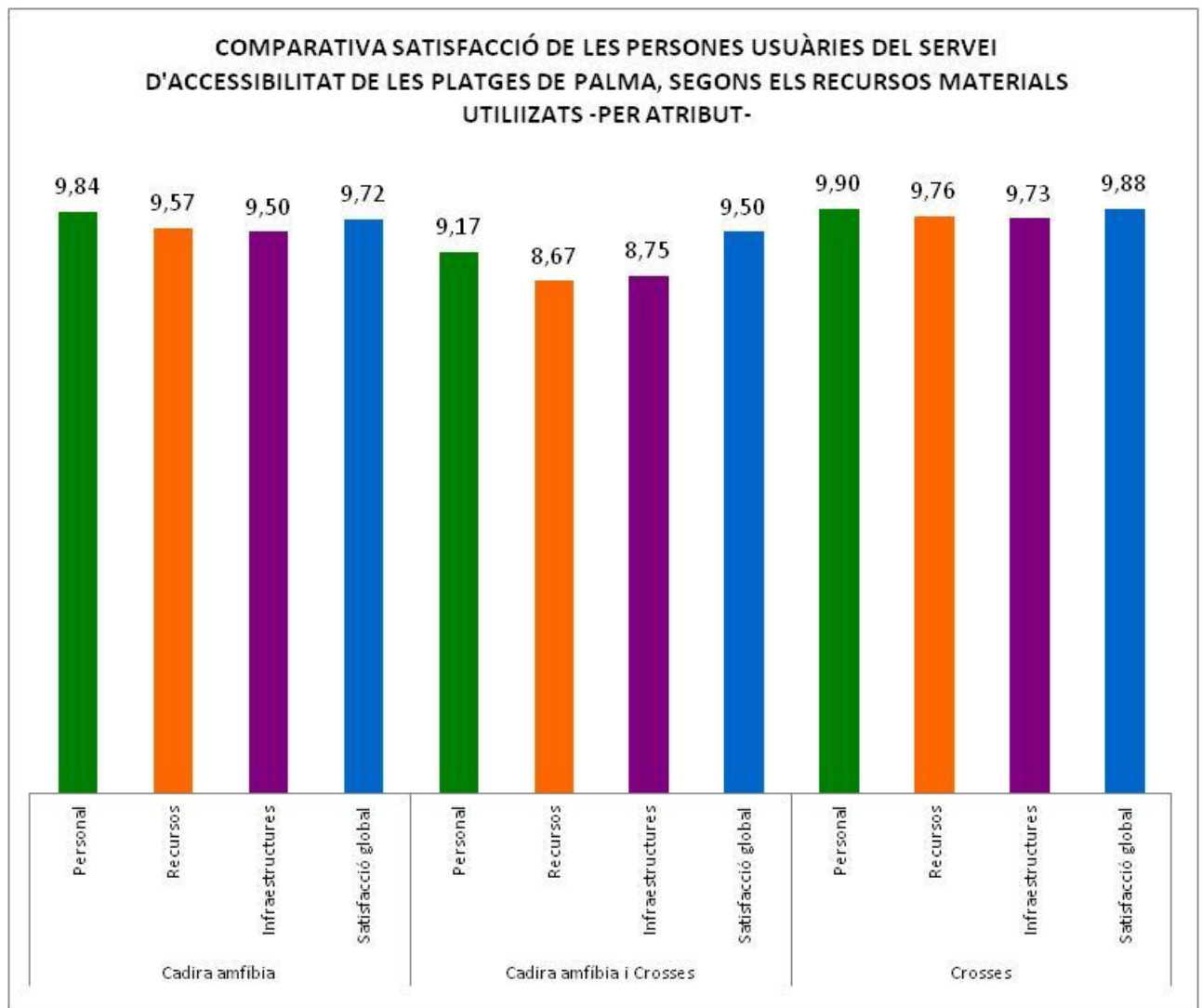
TIPUS DE DISCAPACITAT	Total
Física	469
Sensorial vista	9
Sensorial oïda	2
Cognitiva	21
Física i cognitiva	49
Física i sensorial vista	3
Sensorial oïda i cognitiva	1
Física, sensorial oïda i cognitiva	5
Física, sensorial vista i cognitiva	4
Física, sensorial vista, sensorial oïda i cognitiva	12
Física, sensorial vista i sensorial oïda	3
Física i sensorial oïda	5

ALTRES CIRCUMSTÀNCIES	Total
Majors	63
Cotxets de nins	4
Lesionats temporalment	9
Majors i lesionats temporalment	2



Segons els recursos de suport utilitzats, el més demandat és la cadira amfíbia.

MATERIALS UTILITZATS	Total
Cadira amfíbia	358
Crosses	117
Cadira amfíbia i crosses	24



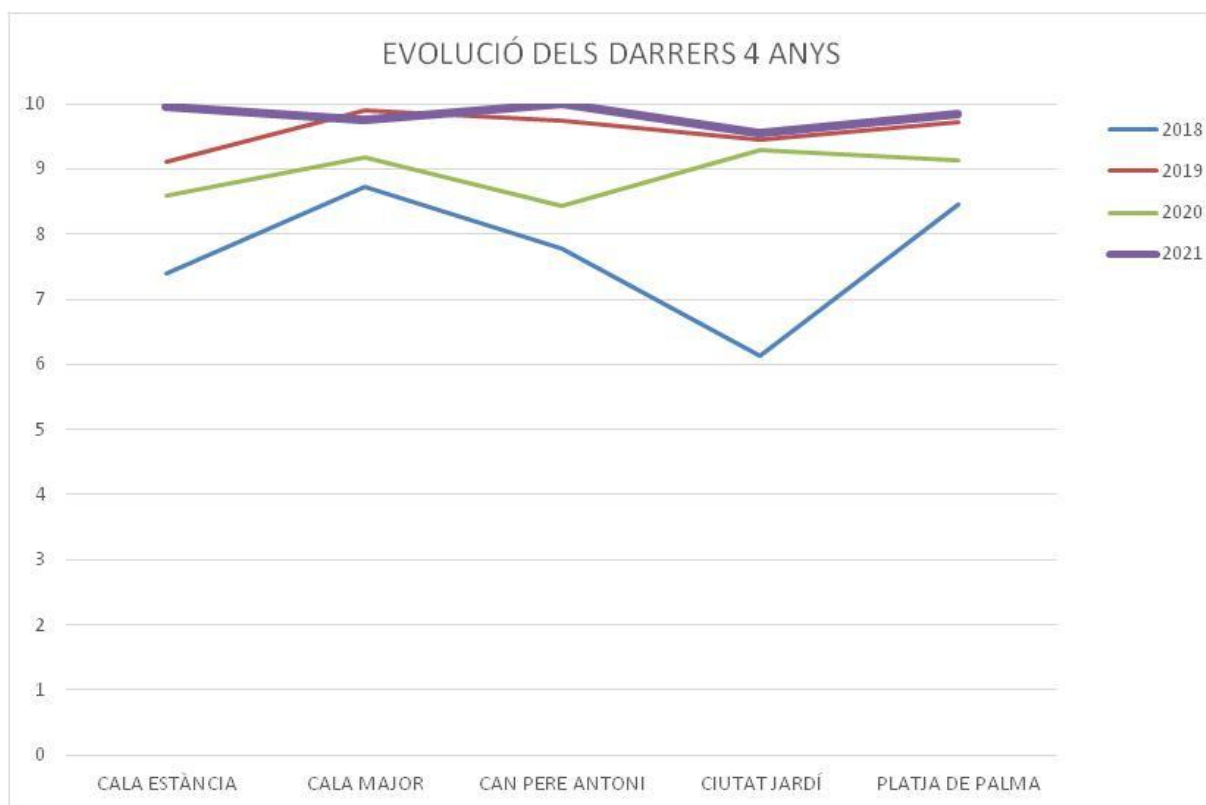
Conclusions

Les persones usuàries han fet 154 observacions, en la majoria dels casos per a felicitar per la feina del servei de salvament i socorrisme, així com per a demanar més ombra (vegeu l'annex).

En relació amb les valoracions, a la taula següent es presenta la comparativa de la valoració mitjana dels darrers 4 anys:

	2018	2019	2020	2021
CALA ESTÀNCIA	7,39	9,12	8,6	9,96
CALA MAJOR	8,73	9,89	9,17	9,76
CAN PERE ANTONI	7,78	9,75	8,44	10,00
LA CIUTAT JARDÍ	6,14	9,44	9,3	9,55
PLATJA DE PALMA	8,45	9,71	9,13	9,84

S'ha de tenir en compte que l'any 2020 es varen recollir 322 enquestes de persones usuàries directes del servei i, el 2021, 680.



4. CONCLUSIONS GENERALS

Aquest any les úniques conclusions respecte de la satisfacció dels usuaris de les platges que es poden obtenir són les anteriorment exposades, basades en les enquestes realitzades als punts de assistència al bany i als llocs de socors, ja que per circumstàncies alienes al servei no s'han realitzat enquestes als usuaris de les platges (que no varen accedir al lloc de socors ni al punt de assistència al bany) per a obtenir la informació adient respecte d'ítems com netedat, qualitat de les aigües, estat de les infraestructures, seguretat, vigilància... És molt necessari disposar d'aquesta informació per a l'elaboració de plans de millora contínua del servei de platges del municipi de Palma, servei transversal en el qual participen diferents àrees de l'Ajuntament i empreses concessionàries.

Malgrat això, **la valoració de 2021 és la millor des de 2018 i, considerant l'esforç de canvis de protocols i adequació dels recursos des de 2020, atesa la pandèmia de la covid, ens dona una dada més que la feina desenvolupada ha estat percebuda per les persones usuàries del servei com a molt positiva.** Seguirem recollint informació i tractant les observacions que ens indiquen les persones usuàries per a poder avançar en la millora de la prestació dels serveis.

OBSERVACIONS PER PLATJA

CALA ESTÀNCIA

1. *Sombra*
2. *Sombra.*
3. *Sombra.*
4. *Sombra.*
5. *Sombra.*
6. *Muy buen servicio.*
7. *Sombra.*
Excelente todo, servicio y la socorrista!!
8. *Sombra.*
9. *Amphy.*
10. *Sombra.*
11. *Baño.*
12. *Ducha*

CALA MAJOR

1. *Muchas gracias.*
2. *Sombra*
3. *Chaleco*
4. *Amphy*
5. *Amphy*
6. *Sombra*
7. *Poco tiempo en el agua por cansancio.*
8. *Rescat a l'arena*
9. *Sombra Z.*
10. *Sombra.*

CAN PERE ANTONI

1. *Sombra, silla.*
2. *Sombra.*

LA CIUTAT JARDÍ

1. *Sombra.*
2. *Sombra.*
3. *Super maravillosos.*
4. *Caseta,* *sillas.*
Acceso al agua desnivel, si se puede colocar una alfombra para poder bajar con seguridad.
5. *Caseta.*
6. *Al entrar al agua hay un desnivel*
7. *Caseta.*
Muy servicial ¡gracias!
8. *Espacio sombra.*
9. *Sillas, sombra.*
10. *Utiliza zona de sombra y sillas.*
11. *Sombra.*
La socorrista muy amable, brindando el espacio y ayudando.
12. *Silla anfibia mal estado.*

13. *Si se puede pedir cita previa por internet, sería mucho más fácil y flexible.*
14. *Silla anfibia descocida, socorrista muy buen trato.*
15. *Sombra.*
16. *Sombra x 2.*
17. *TEA,sombra.*
Sombra.
18. *Hinchar las ruedas de la silla blanca.*
19. *Deben mejorar los recursos materiales.*
20. *Pasarela en mal estado.*
21. *Pasarela mal estado.*
22. *Se pueden mejorar los recursos materiales.*
23. *Sombra.*
24. *Sombra.*
25. *Sombra.*
26. *Todo super bien.*
27. *P.P, ha sido excelente!*
28. *Sombra.*
29. *Sombra.*
30. *Sombra.*
31. *Sombra.*
32. *Sombra.*
33. *Sombra y carpa.*
34. *Socorristas muy amables. Buen servicio!!*
35. *Sombra.*
36. *Sombra.*
Gracias por el servicio, todo genial!!
37. *La silla está perfecta, gracias.*
38. *Muy amables los socorristas.*
39. *Gracias por el servicio.*
40. *Muchas piedras en la zona dl agua donde se accede por la rampa.*
41. *Sombra.*
42. *Excelente servicio, los socorristas muy amables.*
43. *Gracias !!*
44. *Sombra.*
Socorristas muy simpáticos!
45. *Sombra.*
46. *Excelente trato recibido ¡gracias!*
47. *Demasiados resaltos en las plataformas.*
48. *Sombra.*
49. *Queremos que el servicio dure hasta finales de octubre.*

PLATJA DE PALMA

1. *Toldo*
2. *Toldo*
3. *Sombra*
4. *Excelente*
5. *Huele mucho a gasolina!*
6. *Rescate en el agua.*
7. *El usuario pide por el toldo para mayor sombra*
8. *Sombra.*
9. *F.P. sugiere poner toldo.*
10. *Más sombra.*
11. *Posibilidad de poner toldo.*
12. *Toldo.*
13. *Toldo.*

14. Toldo.
15. Toldo.
16. Faltaría un toldo
17. Sombra.
18. S 24 dio apoyo en orilla
19. Excelente servicio. Gracias.
20. Siting.
Ich habe us und side im rollstuhl.
21. Utiliza muleta, la devuelve a las 14:05 h
22. Asistencia.
23. Sombra
24. El usuario ocupa Z1 solo con su silla para quitarla del sol. Utiliza baño.
25. Falta alfombra antideslizante en plato de ducha.
26. Alfombra antideslizante en plato de ducha.
27. Lifeguard very good
28. Transport ins wasser.
29. Es khonnle mehr stihle geben!
30. Super!
No buhllité.
31. Gracias.
32. Falta caminador o andador.
33. La usuaria utiliza el baño y se queda en una tumbona cerca para tener nuestra ayuda. Nos deja el carrito en Z1
34. Hilfe.
35. Utiliza silla y muleta para acercarse a la plataforma.
36. Muy bien.
37. Baño Z1, sombra
38. (il·legible)
39. Alfombra baño.
40. más de 100 años
41. Helpful & constructive guards (ilegible. Buso crstic system for user.
42. A+++
43. Good!!
44. Los socorristas son unos craks.
45. El usuario comenta de poner toldo en Z. como en años pasados para que haya más sombra.
46. 7 usuarios.
47. Baño.
Falta papel y jabón.
48. Pide toldo lateral.

ANNEX 1. FORMAT D'ENQUESTA

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"/> Cures	<input type="checkbox"/> Rescat a l'arena <input type="checkbox"/> Incidències	<input type="checkbox"/> Informació <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