

Àrea Igualtat i Gènere

Servei municipal d'acolliment a víctimes de violència masclista SAMVVM



Finançadors:

Ajuntament  de Palma



Informe de valoració de la satisfacció de les usuàries 2023

Intress és una associació declarada d'utilitat pública. Ordre del 20 de Gener del 2004 del Ministeri de l'Interior.
www.intress.org



Descripció del servei:

El Servei d'Acolliment Municipal a Víctimes de Violència Masclista (SAMVVM) és un **servei social específic, residencial i temporal, d'acolliment i atenció integral** per a dones en situació de violència masclista, les seves filles i fills i persones que en depenguin.

Podran accedir voluntàriament al servei independentment de la seva situació personal, administrativa, jurídica o social, sense l'exigència d'haver d'interposar una denúncia pels fets patits, sempre que no disposin d'un allotjament o domicili on poden recuperar-se amb seguretat i superar la violència patida.

El servei està emmarcat a la xarxa d'Atenció a les Víctimes de Violència Masclista de la Ciutat de Palma, i depèn de l'Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI.

Introducció:



El SAMVVM disposa d'una **enquesta** per valorar el grau de satisfacció de les dones acollides, elaborada amb un llenguatge proper i facilitador i amb ús d'elements visuals i gràfics. L'objectiu de la **mesura de la satisfacció** és comptar amb informació sistemàtica i continuada sobre la percepció de la seva satisfacció respecte el servei.



Les enquestes estan basades en el model SERQVAL de qualitat del servei. Les dimensions fonamentals en les que s'estableix la satisfacció en relació amb la prestació de serveis són:

1. **Fiabilitat:** Habilitat per executar el servei promès de forma fiable i acurada
2. **Capacitat de resposta:** disposició d'ajudar els i les clients i atendre a les seves necessitats i expectatives, de la millor forma i el més ràpid possible.
3. **Seguretat:** possessió de les destreses requerides i coneixement de l'execució del servei, inexistència de perills, riscos o dubtes, honestetat del servei que es proveeix.
4. Empatia, cortesia en l'atenció, consideració, respecte i amabilitat del personal.
5. **Elements tangibles:** aparença de les instal·lacions físiques, equips, personal, etc.

La metodologia utilitzada per mesurar la satisfacció ha estat l'enquesta auto aplicada, voluntària i anònima. L'enquesta s'ha lliurat a totes les dones als 2 mesos de la seva estada al centre i, en cas d'alta abans dels 2 mesos, realitzaren l'enquesta aquelles dones amb, almenys, 15 dies d'estada.

Model de qüestionari:

El Equipo de Profesionales del SAM VVM quiere ofreceros la mejor atención y asistencia posibles. Somos conscientes que siempre hay cosas que se podrían mejorar, por este motivo te pedimos que **indiques con una "X"** tu opinión sobre los aspectos que hacen referencia a la prestación del servicio:

		Total desacuerdo o									Total acuerdo	
												
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	El equipo de profesionales es amable y educado conmigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Me siento escuchada y acompañada por parte del equipo de profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Las instalaciones y materiales son los adecuados para atenderme correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Se tienen en cuenta mis necesidades y sugerencias planteadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Los compromisos iniciales se han cumplido correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Recibo suficiente información del funcionamiento del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Estoy satisfecha con las actividades en las que participo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Confío en el equipo de profesionales y en su forma de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Me siento apoyada en el día a día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Cuándo llegaste al Servicio, ¿cómo te acogimos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Conoces y has participado en elaborar tu plan de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Crees que tu situación ha mejorado desde tu llegada al Servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Estoy satisfecha con la alimentación que se proporciona?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	En general, estoy satisfecha con el servicio recibido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A continuació, te pedimos por favor que **indiques con una "X"** el aspecto que sea **más importante** para ti:

Que el servicio responda a mis expectativas (lo que esperaba inicialmente).	
Que estemos accesibles cuando nos necesitas.	
Que el equipo de profesionales me facilite un espacio de confianza.	
Que sepamos entender tu situación y te tratemos con amabilidad.	
Que las instalaciones y los materiales sean adecuados.	

Finalmente:



¿Qué aspecto del servicio te ha gustado **más**?



¿Qué aspecto del servicio **podríamos mejorar**?

Si quieres exponer otras **observaciones y sugerencias**:

¡¡Muchas gracias por tu participación!! ¡Nos ayuda a mejorar!

Dades de participació 2023:

Com a novetat enguany, les enquestes han estat enviades per WhatsApp a través de Google Forms per a augmentar el nivell de participació. L'objectiu s'ha complert, ja que respecte al 2022 la participació ha augmentat en un **23,59%**.

La mostra ha estat de **56 dones** amb una totalitat de **38 enquestes** rebudes.

Els **resultats** obtinguts han estat els següents:

Nombre d'enquestes emplenades	% qüestionaris damunt total usuàries compleixen criteris	Satisfacció General
38	67,85%	8,60

Satisfacció per criteris 2023

LOT 1:

Fiabilitat	Valoració
Els compromisos inicials s'han complert correctament	8,68
He rebut suficient informació del funcionament del servei	8,79
Coneixes i has participat en el teu Pla de Treball	8,89
Creus que la teva situació ha millorat des de la teva arribada al Servei	8,39
Estic satisfet/a amb les activitats en las que he participat	8,74
Mitjana valoració Fiabilitat	8,70

Capacitat de resposta

Es te en compte les meves necessitats i suggeriments plantejats	8,58
La freqüència i duració de les cites establides cobreixen les meves necessitats	8,66
Quan vas arribar al Servei, Com et vam acollir?	8,79
Mitjana Capacitat de resposta	8,68

Seguretat

Confio amb l'equip de professionals i en la seva forma de fer feina	8,87
Em sento recolzat/da en el dia a dia	8,74
Mitjana valoració Seguretat	8,81

Empatia	
L'equip de professional és amable i educat amb mi	9,00
Em sento escoltat/da i acompanyat/da per part de l'equip de professionals	8,79
Mitjana valoració Empatia	8,90

LOT 2:

Elements tangibles	
Les instal·lacions i materials son els adequats per atendre-m correctament	8,63
Estic satisfeta amb l'alimentació que es proporciona	7,26
Mitjana valoració elements tangibles	7,95

Aspecte més important:

	Respostes
Que el servei respongui a les meves expectatives	13
Que estiguem accessibles quan ens necessites	2
Que l'equip de professionals em faciliti un espai de confiança	10
Que sapiguem entendre la teva situació i et tractem amb amabilitat	9
Que les instal·lacions i els materials siguin els adequats	4

De les cinc preguntes s'ha d'assenyalar la més important per a la persona

Comentaris en les enquestes:



¿Qué aspecto del servicio te ha gustado más?

- “Todo, son muy profesionales”
- “Toda”
- “Todo”
- “La psicológica”
- “Las profesionales”
- “Todo”
- “El apoyo”
- “La amabilidad del personal”
- “Las profesionales”
- “El trato de confianza hacia mi trabajadora social”

- *“No he podido conocer los demás beneficios del servicio ya que mi condición económica no resulta para ustedes acorde a una mujer maltratada”*
- *“El gran equipo que sois, y lo arropada q me siento. Me siento a gusto con la colaboración de todas y todos, gracias d 🤍”*
- *“El funcionamiento y como se nos trata en general a todas por igual y cada consulta que les he hecho la han resuelto”*
- *“Poder desahogarme”*
- *“Nos han apoyado al 100 por ciento en todos los sentidos, excelente calidad humana del personal”*
- *“Todo en concreto”*
- *“Equipo personal”*
- *“La formalidad”*
- *“Acompañamiento, sugerencias y respeto”*
- *“La atención y dedicación del personal... Muy familiar”*
- *“El acompañamiento y el servicio prestado”*
- *“Que el servicio responda a mis expectativas”*
- *“No sentirse sola”*
- *“Las instalaciones 🏠”*
- *“El trabajo de todas las chicas del equipo”*
- *“Esperanza de estar y sentirse mejor con una misma”*
- *“La amabilidad q tienen hacia nosotras”*
- *“La zona de juegos para los niños”*
- *“El trato de las profesionales”*
- *“Calidad de vida y amabilidad”*
- *“La empatía”*



¿Qué aspecto del servicio podríamos mejorar?

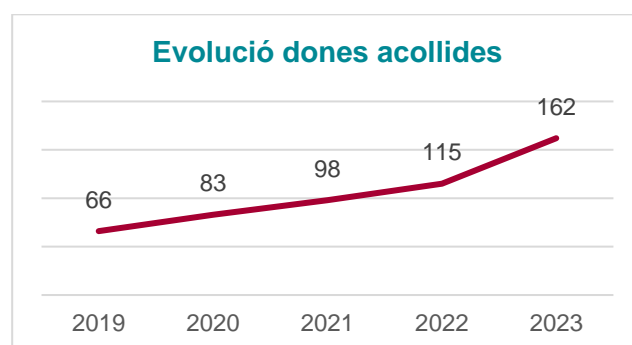
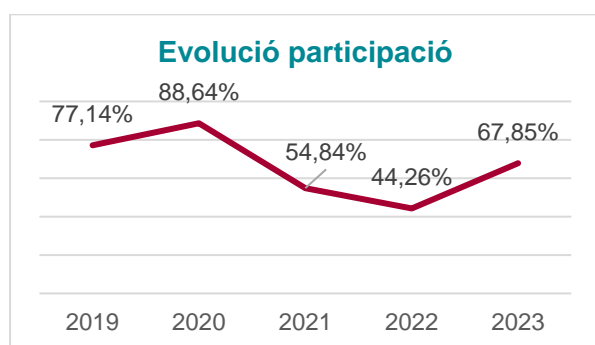
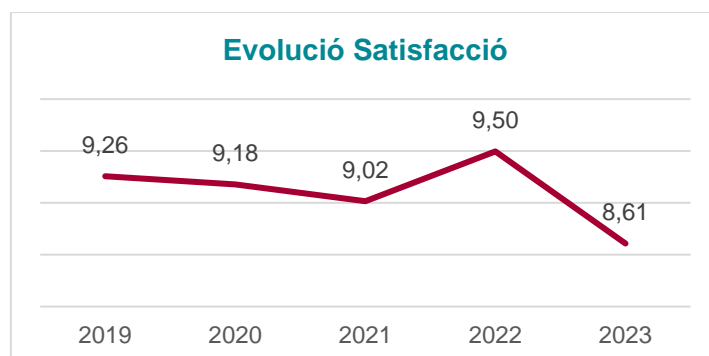
- *“Tacén todo lo que está en sus manos”*
- *“Todo bien”*
- *“Pues en relación con las instalaciones...la mayoría de las que estamos en el hostel no gozamos de la tranquilidad y armonía que hay en el centro ya que no sólo hay gente que no pertenece al SAM sino que incluso algunas mujeres de SAM, que están dentro del hostel, dan una atmósfera violenta y cero respetuosa. Es algo que desde el centro no se logra monitorear muy bien y pues yo personalmente vivo con continuos disgustos en este espacio”.*
- *“Comida y convivencia”*
- *“Ninguna, hasta ahora me parece bien”*
- *“lavandería”*
- *“La comida”*
- *“La variedad de alimentación”*
- *“Si para participar del servicio, las mujeres y sus hijos deben estar en condiciones nefastas económicas pues entonces invalidan el maltrato que sobre ellas se puede ejercer por parte de sus ex parejas. quizás, que la primera pregunta sea si tiene o no”*

tiene dinero para saber si puede seguir dentro de sus servicios. muchas mujeres solo esperamos poder tener un trabajo fijo ya que esto es lo que sirve para poder coger un piso, no el dinero en la cuenta de banco”.

- *“Un poquito la comida”*
- *“El tema de la limpieza en el catering”*
- *“La comida”*
- *“Cuando vivía en el centro pasaba mucha hambre”.*
- *“Se podría mejorar la estadia en el hostel organizando una forma de que no haya una mezcla de personas con problemas mentales, víctimas de violencia y huéspedes particulares, eso ha generado muchos problemas”.*
- *“Todos”*
- *“Ninguno”*
- *“Materiales”*
- *“La comida”*
- *“Alimentación”*
- *“La alimentación”*
- *“Atención”*
- *“Terapia colectiva o talleres con otras mujeres resilientes”*
- *“La alimentación”*
- *“Servicio de cáterin”*
- *“Ser escuchadas y ayudadas”*
- *“La comida”*
- *“La comida”*
- *“Hasta el momento todo ha ido bien”*
- *“Más empleados”*
- *“La comida, es insuficiente, hay chicos jóvenes en edad de crecimiento y se quedan con hambre, no pueden repetir. La calidad deja mucho que desear”*

Anàlisi de l'evolució de la satisfacció (2019-2023)

A continuació, s'analiza l'evolució de les satisfacció de les dones ateses en el SAMVVM els últims cinc anys.



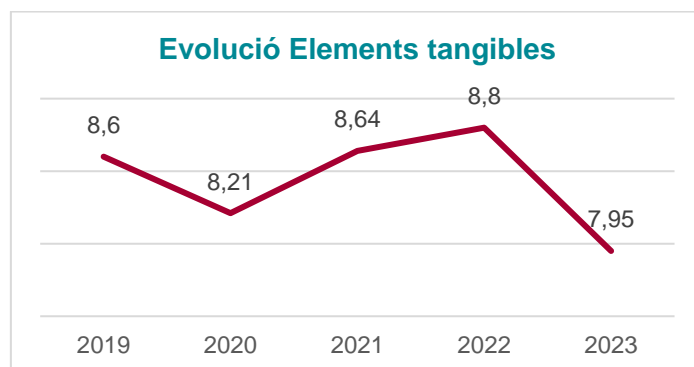
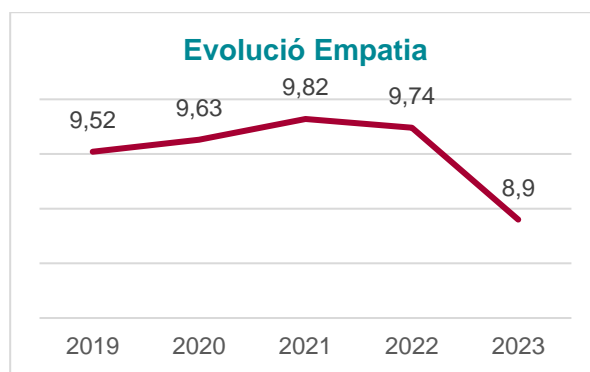
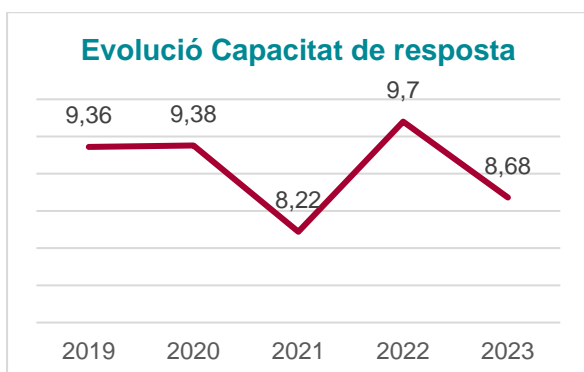
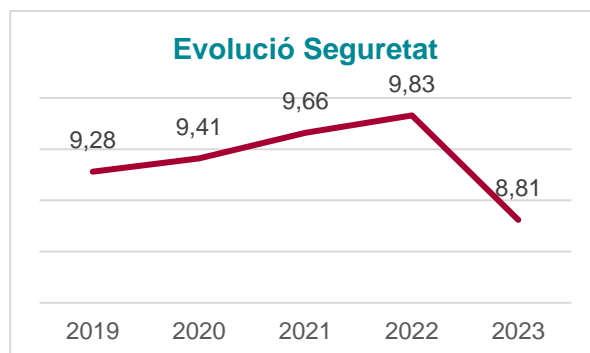
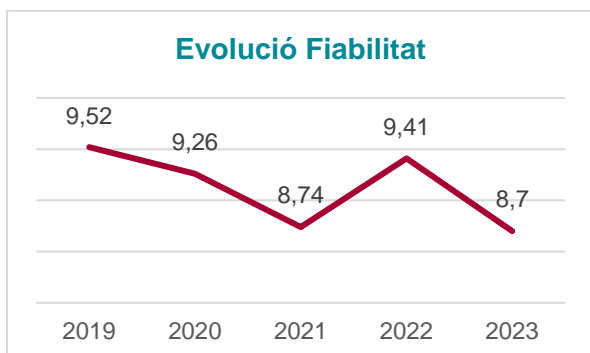
Aspectes a tenir en compte:

- En 2022 es divideix el servei en dos lots. La part d'intervenció social continua depenent d'Intress i la part de pensa a dependre de la Fundació Sant Joan de Déu. Per tant, els resultats globals de satisfacció dependran de la gestió de dues entitats independents.
- Com podem observar en la gràfica de participació, aquesta venia disminuint des del 2020. Per això, en 2023 es comencen a passar les enquestes de manera *on line* a través d'un formulari de Google enviat a les dones per WhatsApp.
- El fet que les dones es puguin trobar en 11 ubicacions diferents tampoc afavoria la participació.
- Veiem com l'objectiu d'augmentar la participació s'ha aconseguit, ja que ha augmentat en un 23,59% respecte a l'any passat.
- Amb les enquestes en línia també es pretenia assegurar la confidencialitat, ja que anteriorment es lliuraven en paper i les dones havien d'introduir-la en la bústia de queixes del servei.

Evolució anual de les mitjanes de les dimensions valorades:

	2019	2020	2021	2022	2023
Mitjana valoració Fiabilitat	9,52	9,26	8,74	9,41	8,7
Mitjana Capacitat de resposta	9,36	9,38	8,22	9,7	8,68
Mitjana valoració Seguretat	9,28	9,41	9,66	9,83	8,81
Mitjana valoració Empatia	9,52	9,63	9,82	9,74	8,9

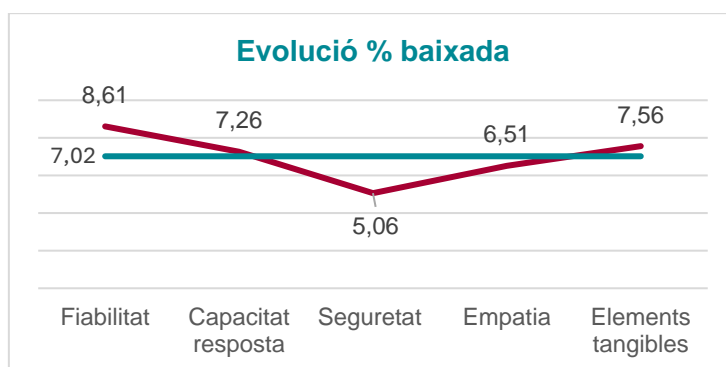
Mitjana valoració elements tangibles	8,6	8,21	8,64	8,8	7,95
---	-----	------	------	-----	------



En la gràfica següent s'analitza en què percentatge han disminuït les diferents dimensions en els últims cinc anys.

Del 2019 al 2023 la satisfacció general ha baixat en un **7,02%**.

La satisfacció que **més ha baixat** és la referent a la **fiabilitat**, en un 8,61% i la que menys és la seguretat amb un **5,06%**.



Conclusions:

- Objectivament la satisfacció general continua sent positiva i supera la meta del 8 fixada en la Carta de Compromisos municipal.
- No obstant això, hi ha una baixada progressiva de la satisfacció general del 7,02%. Totes les dimensions valorades baixen gairebé en la mateixa proporció.
- La baixada de la satisfacció general entenem que pot ser deguda a:
 - La dimensió pitjor valorada al llarg dels anys és la d'elements tangibles i l'única que se situa per sota del 8. L'alimentació continua sent la variable pitjor valorada i experimenta una baixada important respecte a l'any anterior.
 - Les enquestes en línia poden haver portat a una major sensació de confidencialitat a les dones i que hagin ajustat més les seves valoracions.
 - La dimensió que més baixa és la de Fiabilitat, que està associada a la intensitat de la intervenció social. Podem concloure que pel gran augment de persones acollides (un 347% en 7 anys) l'equip de professionals no poden dedicar el mateix temps als processos de cada dona.

La Capacitat de resposta, és a dir, la freqüència i durada de les cites i el tipus d'acolliment, també baixa significativament. En aquesta dimensió també podem concloure que la baixada és relació directa de l'augment de persones acollides mentre es manté el mateix equip professional.