

**INFORME DE RECOLLIDA DE
NECESSITATS, EXPECTATIVES
I SATISFACCIÓ DELS USUARIS
DEL
SERVEI DE LA POLICIA LOCAL
Víctimes de Violència de
Gènere. 2016**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	
2. GRUP FOCAL	
3. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DEL SERVEI UPFA	
4. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA	
5. CONCLUSIONS	
ANNEX 1: EINA DE TREBALL	
ANNEX 2: FORMAT D'ENQUESTA	

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 dóna 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. El desenvolupament d'un grup focal
2. Entrevistes a persones usuàries (enquestes telefòniques)
3. Enquestes a persones usuàries del servei d'atenció psicològica

2. EL GRUP FOCAL

El grup focal es va desenvolupar el 2 de juny. Els noms de les persones assistents a aquest grup no es varen recollir per motius de protecció de dades.

Els grups focals es realitzen normalment amb una mostra aleatòria representativa de les persones ateses al servei, que oscil·la entre 5 i 8 persones. Al nostre cas, el grup focal es va realitzar amb 12 persones que en foren usuàries.

El grup és gestionat per una persona externa al servei, que dirigeix la conversa. El Departament de Qualitat en defineix un guió de treball, i els resultats s'anoten recollint tots els comentaris de les persones usuàries.

Es fa un torn inicial d'aspectes positius i un altre d'aspectes per a millorar. Després es plantegen qüestions concretes referides al procés d'atenció i instal·lacions.

1. Ronda d'un aspecte per a destacar en positiu

Com a comentaris de comú acord:

- La sensació de protecció davant el servei policíac
- L'amabilitat i el bon tracte
- La Policia Local ofereix un millor servei que la Nacional

Algunes persones varen destacar:

- La rapidesa de resposta en els casos d'urgència

2. Ronda d'un aspecte que es destaca perquè es millori

- Puntualment, dues persones s'han sentit desateses, però no estaven segures si va ser per part de la Policia Local o de la Nacional.
- Puntualment dues persones s'han sentit tractades distantment, però no estaven segures si va ser per part de la Policia Local o la Nacional.

- Una persona indica que, a la seva telefonada al 092, no la varen animar a presentar denúncia, la qual cosa provocà que no confiàs en el sistema i no la presentàs.
- El control d'agressors. Alguna persona es queixa que la Policia l'hagi cridat per a demanar-li informació sobre la localització de l'agressor, la qual cosa li ha provocat una gran sensació d'inseguretat.
- Poca freqüència de contacte amb els tutors.
- Durant la jornada, la televisió va filmar les activitats i va entrevistar les persones; en l'emissió, no es va tenir cura dels drets de protecció de dades; les persones assistents varen estar molt preocupades i varen demanar una intervenció de la Policia perquè restituís els seus drets. Demanen estar informades de les accions que la Policia desenvolupi en aquest tema.

3. Valoració dels atributs del servei

Atenció telefònica

- No ha estat utilitzada per la majoria la via del 092. La sensació és de desafecció per part de les persones que l'han utilitzada.

Atenció en via pública

- Quan ha estat necessària una intervenció presencial, majoritàriament s'han sentit acollides i protegides.
- El temps es troba adequat en general

Psicòlegs

- Les persones que utilitzen aquest servei el valoren molt bé.

Policies tutors

- Majoritàriament valoren el servei molt bé.
- Una persona declara que no coneix el seu tutor.
- Demanen molt més contacte en qualque cas; en conclusió, demanen que els policies tutors millorin en la valoració de les seves necessitats, ja que en molts dels casos el contacte amb elles és escàs.

4. Expectatives de les persones abans del servei

- Majoritàriament declaren que no hi tenien expectatives; no esperaven trobar-se en aquesta situació.

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

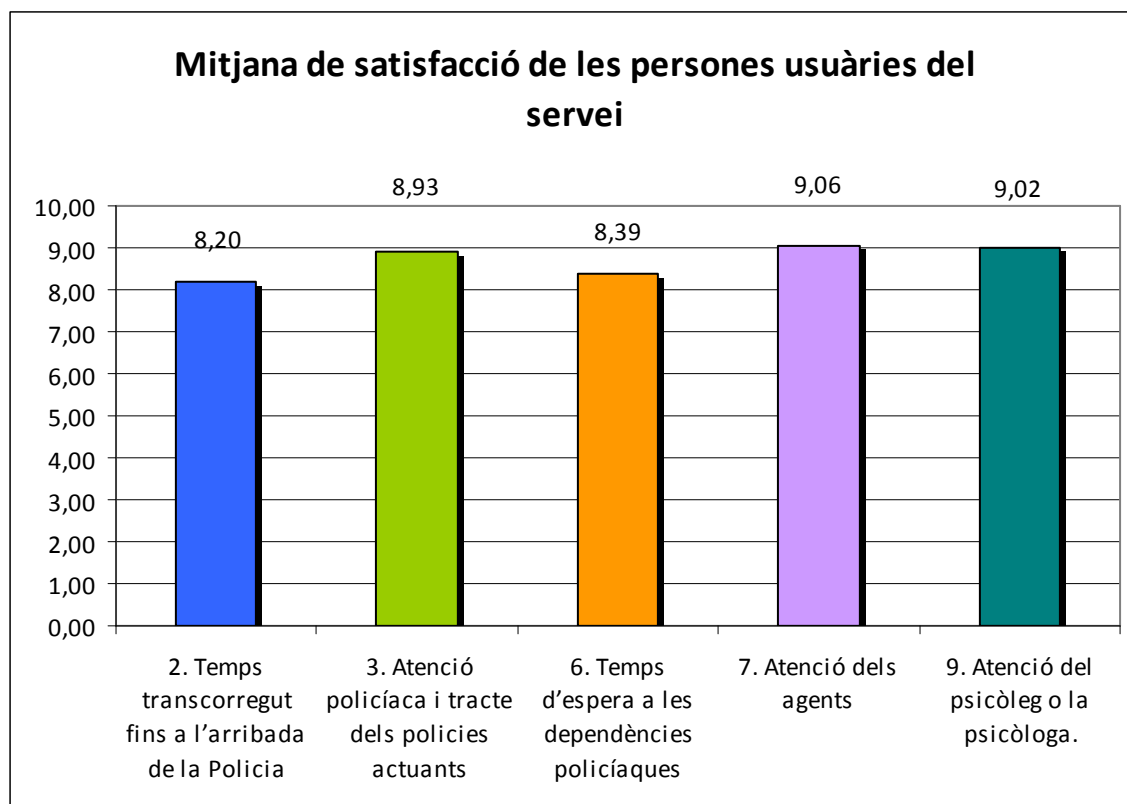
Com cada any, s'ha decidit el mètode de l'enquesta (vegeu l'annex 1) per a saber com es presta el servei.

Les enquestes s'han desenvolupat telefònicament, adreçades a totes les persones que han fet ús del servei de persones tutoritzades per part de la Unitat de Protecció Familiar (369 persones). Finalment s'han fet 111 enquestes.

RESULTATS

A la metodologia utilitzada s'ha definit com a tipus de resposta una escala qualitativa.

Si entenem que en aquesta escala la valoració és d'1 a 5, la mitjana per atribut és la següent:

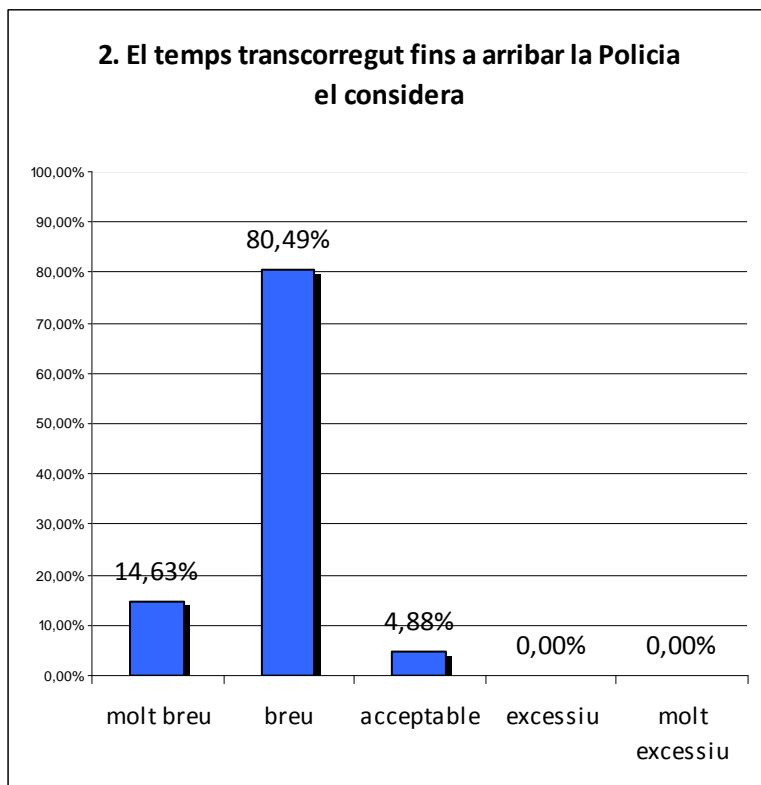


Quant a cadascuna de les qüestions, les respostes han estat les següents:

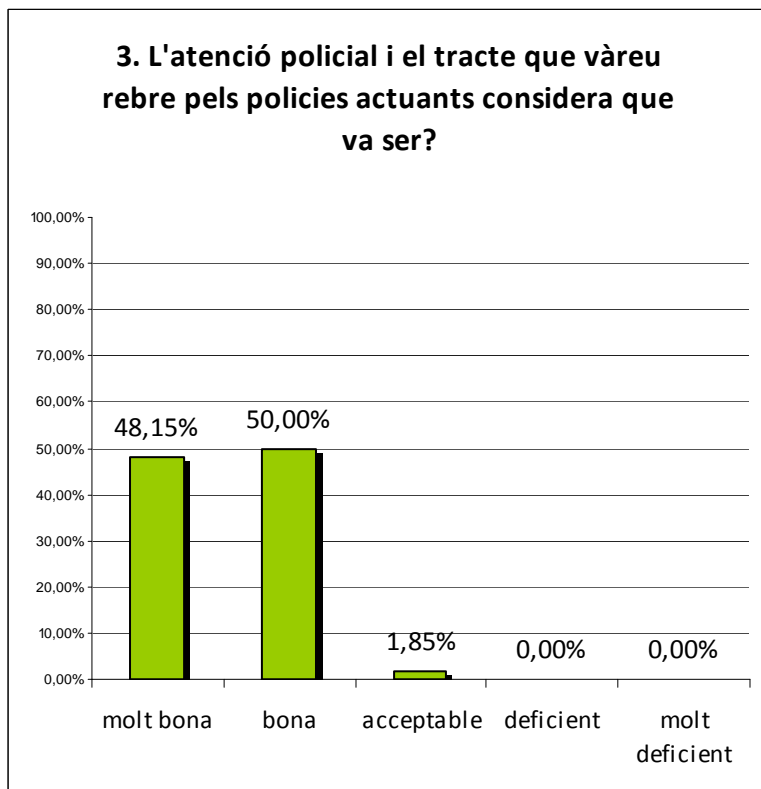
1. Requeríreu presència policíaca?

De les 110 persones que han contestat, 41 han manifestat que sí, 13 que no i, 56, que anaren directament a les dependències policíaqes.

2. Quant al **temps transcorregut** fins que arribà la Policia, un 95,12% de les persones enquestades el consideren breu i molt breu.

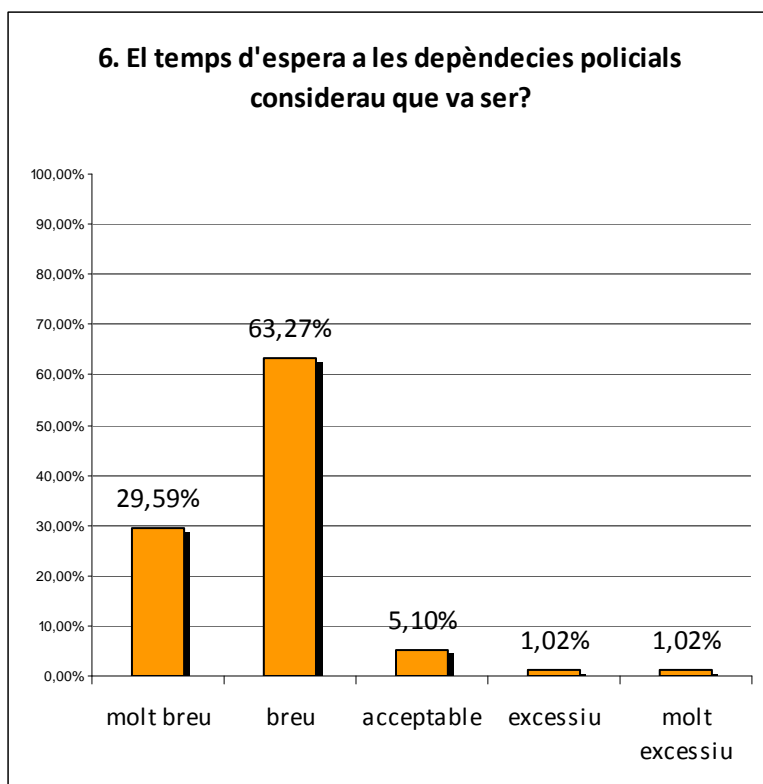


3. Quant a l'atenció dels agents, un 98,15% considera que ha estat bona o molt bona.

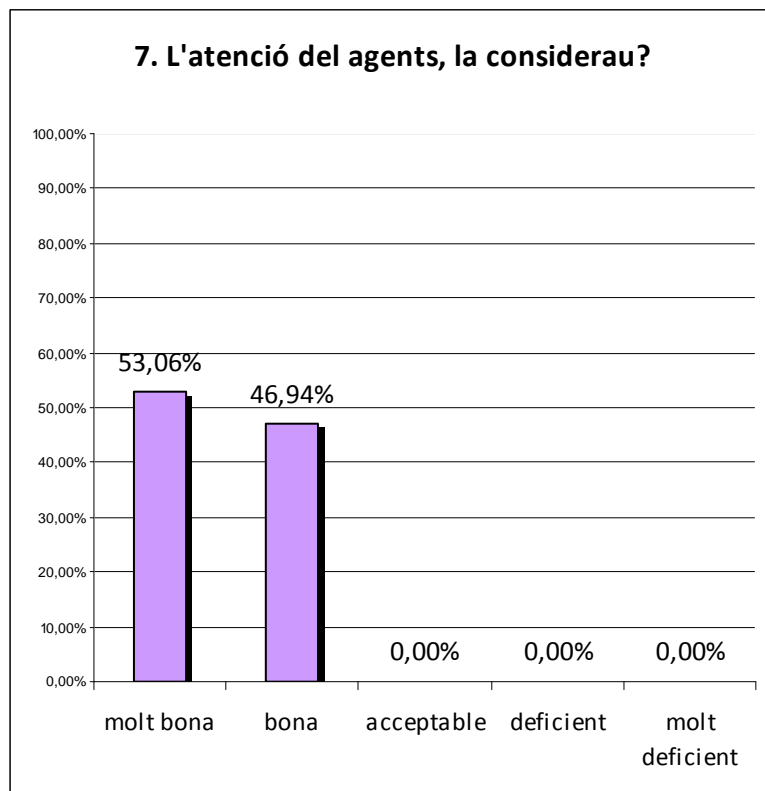


4. A l'apartat relatiu a les **dependències policiaques**, **9 persones responen que no hi acudeixen**, mentre que 4 (qüestió 5) responen que hi acudeixen però que no denuncien.

6. Quant al **temps d'espera a les dependències policiaques**, un 92,86% considera que ha estat breu o molt breu.

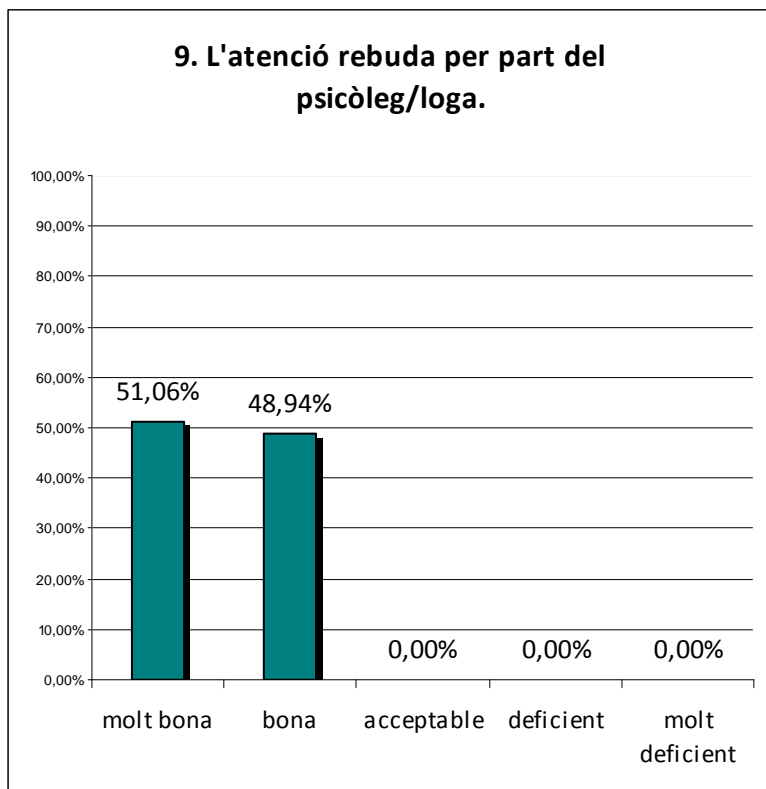


7. Quant a l'**atenció dels agents**, és considerada per un 100% bona o molt bona.

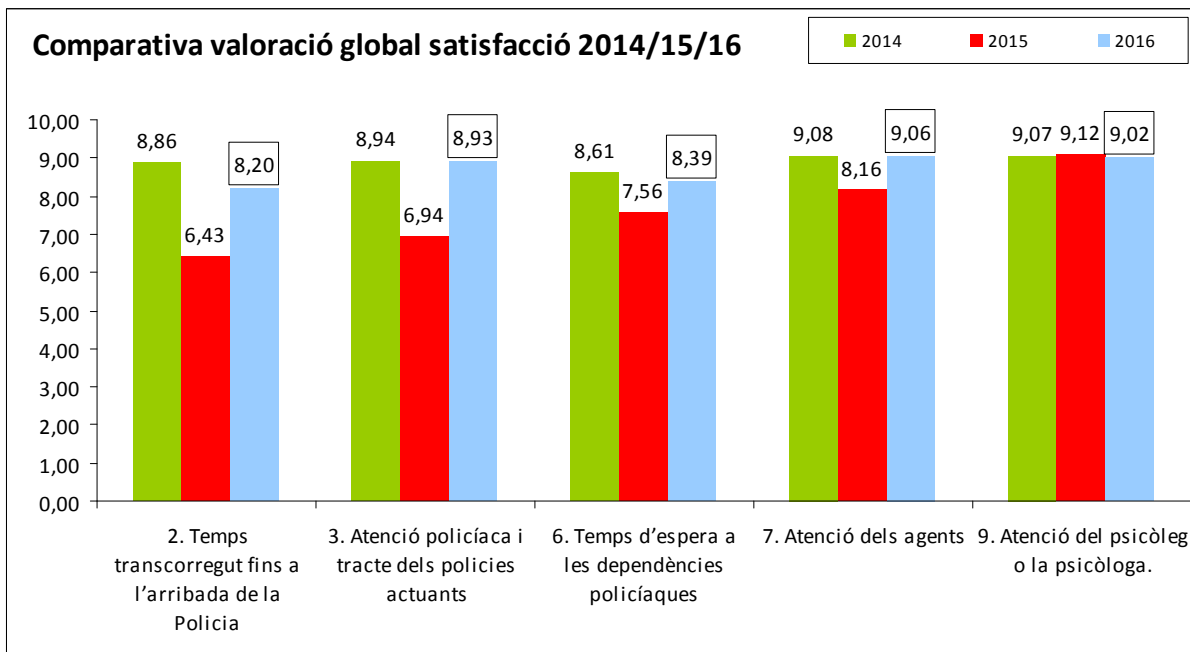


8. A la qüestió sobre si es va **oferir la possibilitat de ser atès/esa per un psicòleg o una psicòloga**, de les 101 persones que han contestat, 1 ha dit que no.

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 2014/2015



El 2016 els atributs han estat avaluats amb una valoració superior a la de 2015 en general.

3. ENTREVISTES TELEFÒNIQUES A LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA DE LA POLICIA

Des del mes de maig s'han recollit 62 enquestes, un 67,39% del total d'assistències realitzades. La mostra és més que suficient per a prendre decisions, si és necessari.

La mitjana de puntuació a la pregunta relativa a la satisfacció és d'un 9,3 (sobre 10). Les dades avalen els resultats a l'enquesta realitzada pel servei de la UPFA.

Un 100% de les persones enquestades recomanarien el servei.

Cap persona usuària hi ha fet suggeriments.

4. CONCLUSIONS

Arran de les valoracions qualitatives, es poden extreure les conclusions següents:

Atesos els resultats quantitatius de l'informe estadístic, aquests es valoren molt positivament.

Respecte de les opinions recollides al grup focal, els aspectes positius suposen una posada en valor del nostre servei en global.

La queixa referida al 092 s'hauria d'individualitzar per a poder aclarir-la.

La sol·licitud d'informació respecte de l'agressor per a dur-ne el control de vegades és un recurs necessari per a localitzar-lo.

Els contactes que realitzen els tutors estan estandarditzats, i normalment solen superar l'exigència del sistema.

La difusió d'imatges de víctimes per televisió va ser irregular, i així es va evidenciar

La desafecció esmentada respecte de l'atenció telefònica del 092 potser derivi d'estàndards interiorment automatitzats de resposta.

Sembla difícil que una víctima tutoritzada per part d'aquesta Policia no conegui el seu tutor. En ocasions pot donar-se per il·localització o desig de la mateixa víctima.

És especialment destacable la valoració del servei d'assistència psicològica. Un 100% d'usuàries recomanaria el nostre servei.

Així mateix, s'ha de destacar l'elevada puntuació de 9,3 damunt 10 sobre el treball dels i de les agents de la UPFA. És excel·lent.

Finalment, es reconeix una millora pel que fa als índexs de l'any 2015.

ANNEX 1: MODEL D'EINA DE TREBALL GRUP FOCAL

VALORACIÓN CUALITATIVA

Nota: no es necesario escribir en esta hoja.

2. Debate: siguiendo el turno de palabra establecido por la moderadora enumerar...

Cosas que se han hecho bien: aquellas cosas destacables porque se hacen bien.

Cosas que se tienen que mejorar: aquellas cosas destacables porque se hacen mal.

3. Debate: siguiendo el turno de palabra establecido por la moderadora valorar los atributos relacionados a continuación...

ATENCIÓN TELEFÓNICA

El tiempo que ha pasado para ser atendida.

El trato de la persona que le atendió por teléfono.

ATENCIÓN EN VÍA PÚBLICA

El tiempo transcurrido hasta que llegó la policía.

El trato por parte de las personas que acudieron.

ATENCIÓN EN DEPENDENCIAS POLICIALES

El tiempo que ha pasado para ser atendida en la comisaría.

El trato de las personas que le atendieron.

La atención recibida por parte del psicólogo/a.

La atención y asistencia recibida del policía tutor.

El servicio POLICIAL prestado en su conjunto.

¿Qué esperaba de la policía antes del suceso?