

# **INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES, I DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE 2020**

**ÍNDEX**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓ</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ</b> | <b>4</b>  |
| <b>3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI</b>                          | <b>12</b> |
| <b>4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA</b>                              | <b>12</b> |
| <b>5. COMPARATIVA DE DADES</b>                                 | <b>12</b> |
| <b>6. OBSERVACIONS</b>   | <b>13</b> |
| <b>7. CONCLUSIONS GENERALS</b>                                 | <b>14</b> |
| <b>ANNEX 1. ENQUESTA A PERSONES USUÀRIES</b>                   | <b>15</b> |
| <b>ANNEX 2. IMPORTÀNCIA</b>                                    | <b>16</b> |
| <b>ANNEX 3. OBSERVACIONS</b>                                   | <b>18</b> |

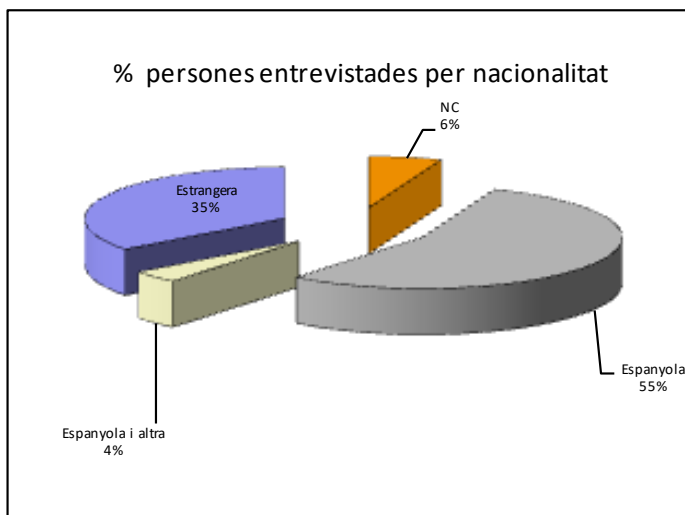
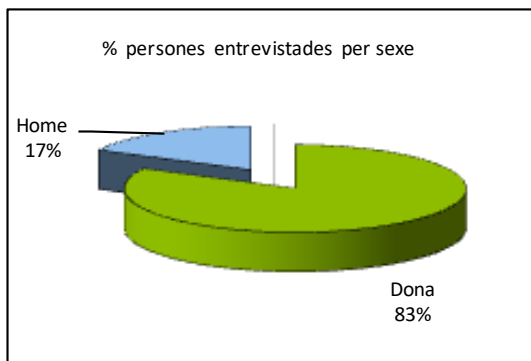
## 1. INTRODUCCIÓ

Des del Servei d'Atenció a la Violència de Gènere volem conèixer la satisfacció de les persones usuàries ateses amb l'objectiu d'ajustar l'atenció que es dona a les seves necessitats.

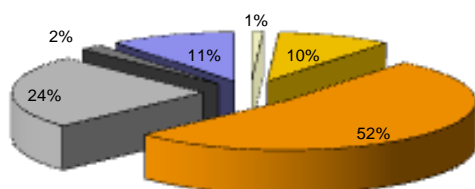
Per a aconseguir-ho s'ha aplicat una tècnica d'anàlisi social: les enquestes telefòniques i presencials a les persones usuàries dels serveis.

### Dades sociodemogràfiques de les enquestes a persones usuàries del servei

Quant a les persones enquestades, un 83% varen ser dones. Quant a la procedència, el 55% varen ser de nacionalitat espanyola, i una gran majoria es troben dins el ventall de 30 a 44 anys.



% persones entrevistades per grups d'edat



■ Menys de 18 anys ■ De 18 a 29 anys ■ De 30 a 44 anys ■ De 45 a 64 anys ■ De 65 i més anys ■ NS/NC

PER PROGRAMA

| VICTIMES                | Total     | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| NC                      | 0         | 0%          |
| Dona                    | 56        | 100%        |
| Home                    | 0         | 0%          |
| <b>Total contestats</b> | <b>56</b> | <b>100%</b> |

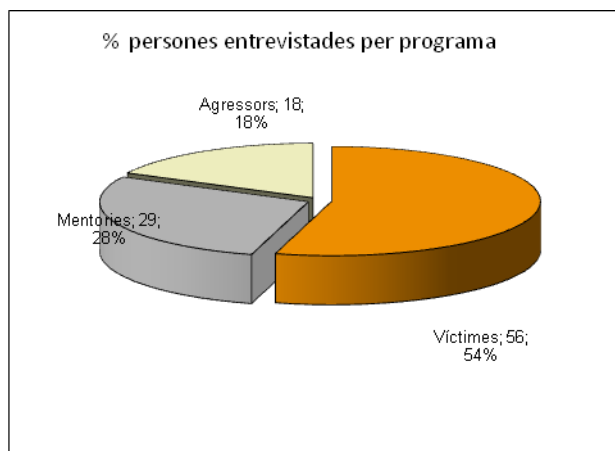
| FILLS I FILLES          | Total     | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| NC                      | 0         | 0%          |
| Dona                    | 29        | 100%        |
| Home                    | 0         | 0%          |
| <b>Total contestats</b> | <b>29</b> | <b>100%</b> |

| AGRESSORS               | Total     | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| NC                      | 0         | 0%          |
| Dona                    | 0         | 38%         |
| Home                    | 18        | 63%         |
| <b>Total contestats</b> | <b>18</b> | <b>100%</b> |

## 2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ

S'ha realitzat una enquesta a 113 persones usuàries dels tres programes que integren el Servei, amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 370 amb expedient tancat el 2020 (206 del Programa de víctimes; 66, d'agressors i, 98, de fills i filles). La diferència entre el nombre d'expedients tancats i el d'enquestes prové del fet que de vegades no es pot realitzar l'enquesta de satisfacció a la darrera entrevista o sessió, ja que no sempre es coneix amb antelació quina serà la darrera vegada que es veurà la usuària o l'usuari i, un cop tancat el cas, de vegades no es poden trobar per a fer-los l'entrevista. En altres ocasions, encara que són menys freqüents, la persona es nega explícitament a contestar l'enquesta.

Per programes, les enquestes rebudes es distribueixen de la següent forma:



L'enquesta s'ha realitzat per via telefònica i presencial. La resposta a nivell general del Servei ha estat del 30,50% en relació amb el total d'expedients tancats.

El model d'enquesta emplenat es pot trobar a l'annex 1.

## 2.1. Informació recollida en relació amb les necessitats i les expectatives

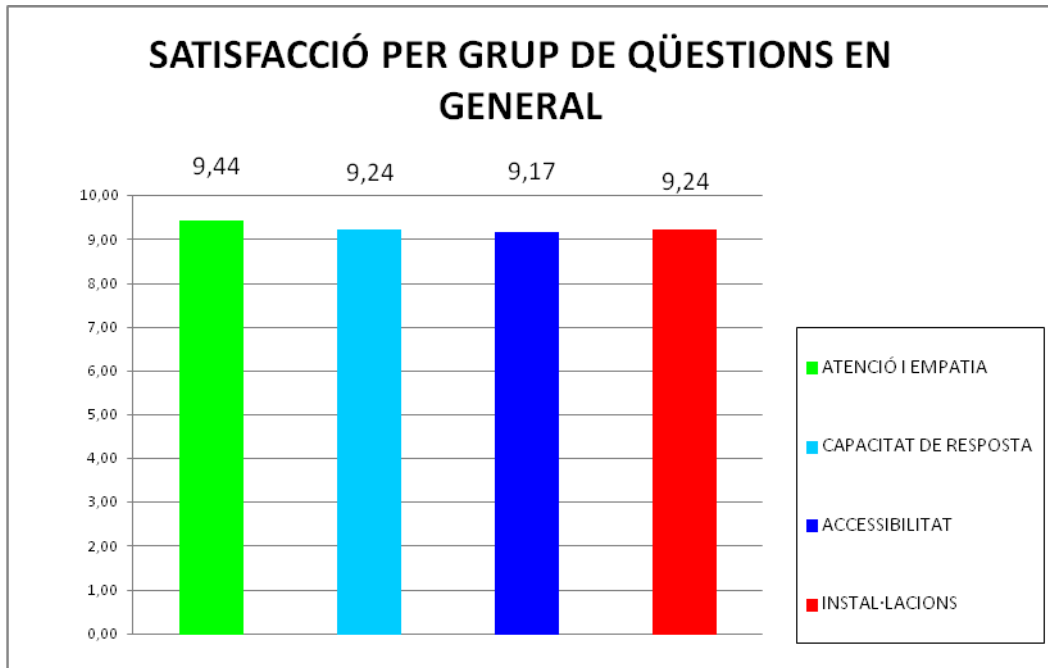
A l'enquesta, s'ha demanat quins atributs es consideren més importants. Han aportat informació 67 persones usuàries, que han contestat majoritàriament per grups de qüestions, i algunes han fet referència a qüestions individuals.

Les persones que han contestat per grups de qüestions es segueix considerant com a més important el primer grup, referit a l'atenció, l'empatia i la capacitat de percebre les necessitats, les emocions i les preferències de les persones, i respondre-hi, generant un ambient adequat per a la prestació del servei. Els quatre darrers anys aquest grup de qüestions també ha estat considerat el més important.

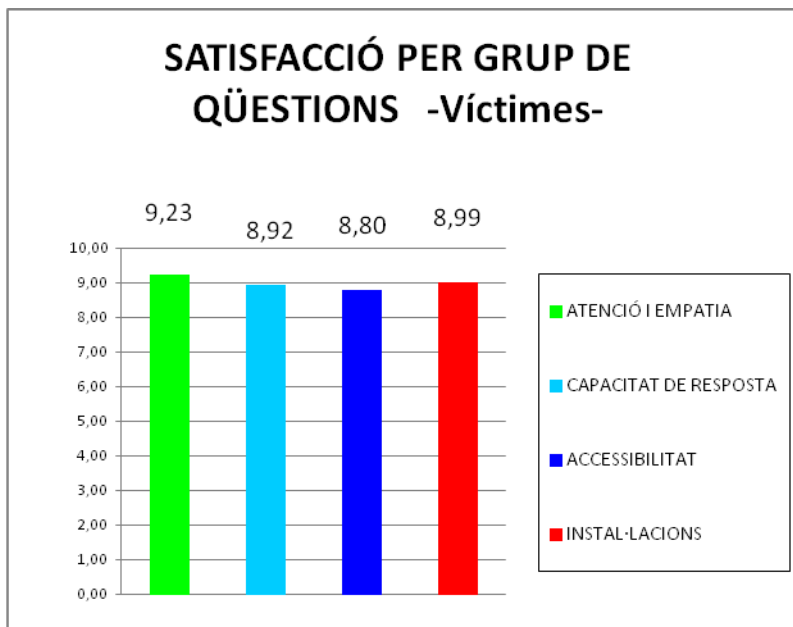
## 2.2. Informació recollida en relació amb la satisfacció

### Satisfacció per grup de qüestions

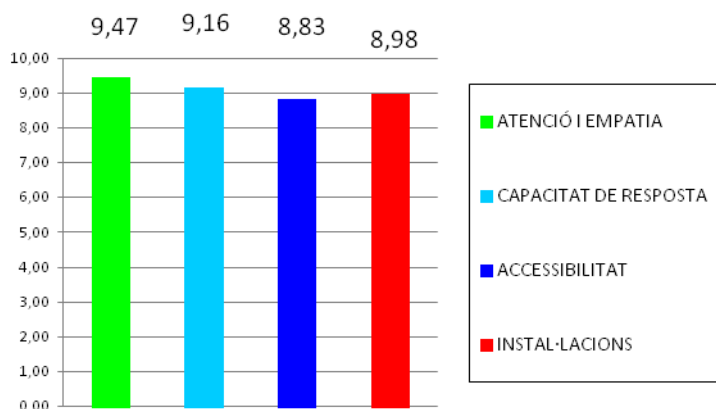
En relació amb la satisfacció percebuda quant als grups de qüestions per part de la totalitat de persones usuàries del servei, les valoracions han estat molt elevades: els quatre blocs d'atributs han estat valorats amb un excel·lent, i no hi ha una diferència destacable entre les puntuacions.



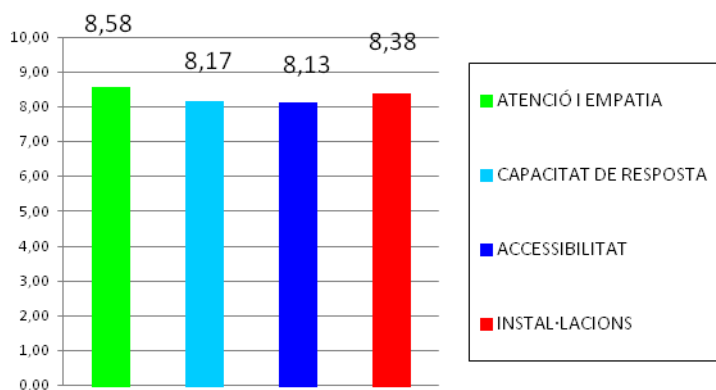
Respecte de la satisfacció per programes, igual que en la valoració general del servei, els quatre grups de qüestions han estat molt ben valorats, amb una puntuació d'excel·lent en tots. Si comparem globalment els tres programes, el de Fills i filles és el més ben valorat. Quant a la valoració dels blocs, el més ben valorat als tres programes és el d'atenció i empatia.



### SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -Mentories

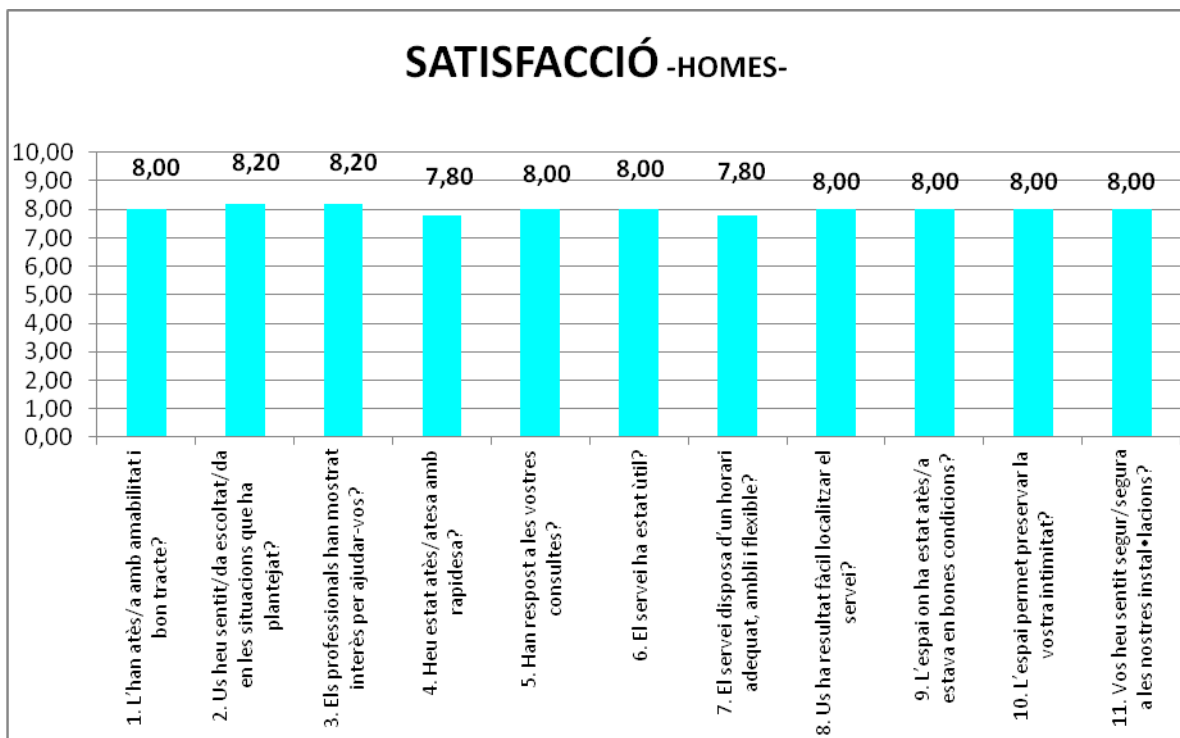
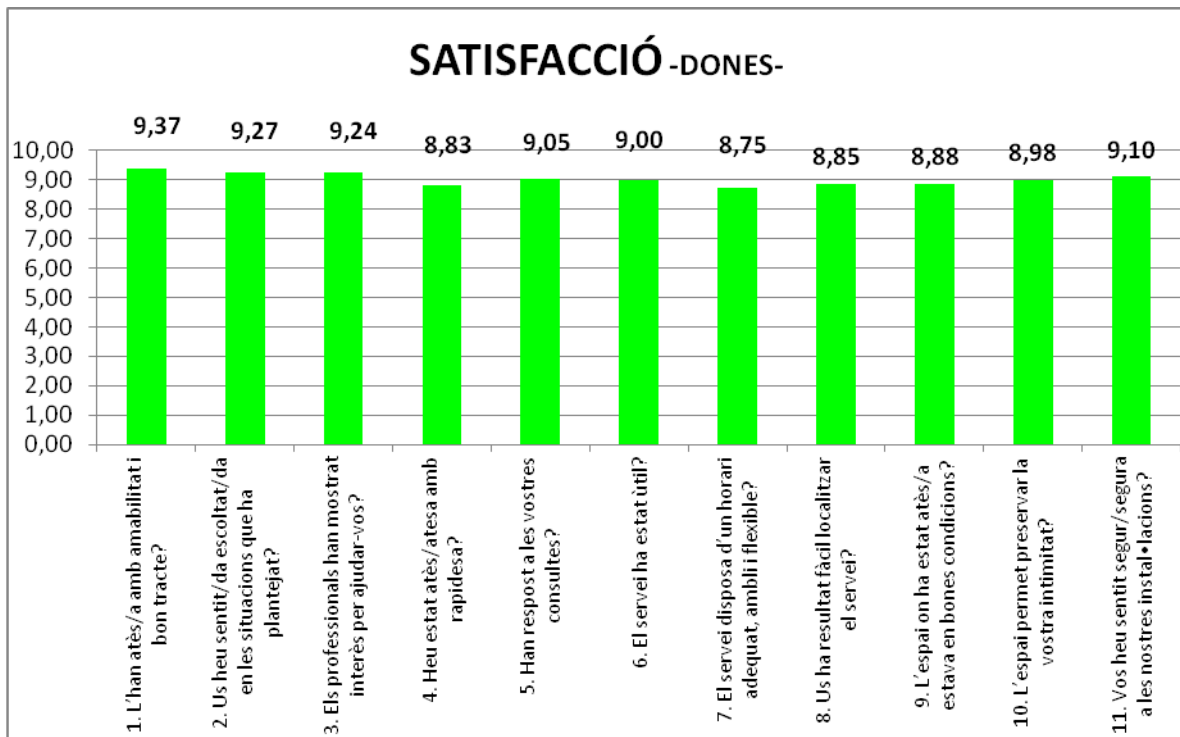


### SATISFACCIÓ PER GRUP DE QÜESTIONS -agressors-



### Satisfacció per gènere

Respecte de la satisfacció per gènere, la satisfacció global de les dones i els homes és molt similar, amb un 9,30 de les dones i un 9,50 dels homes.

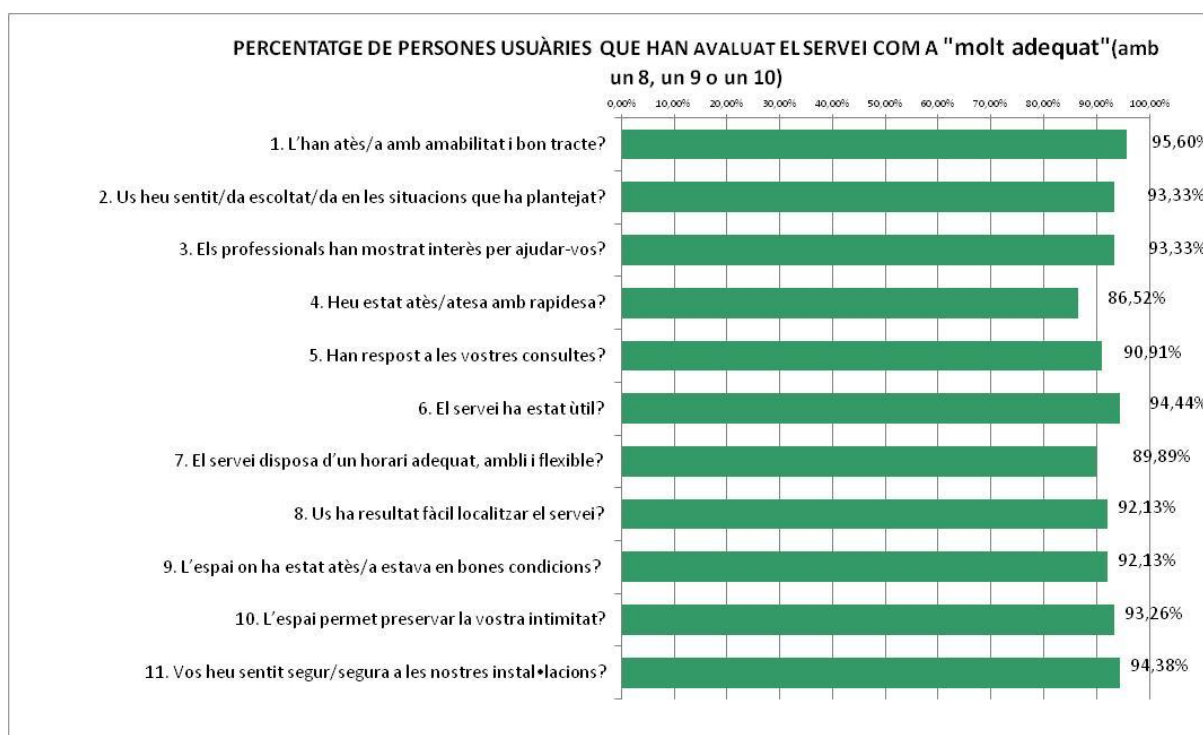




## Satisfacció per ítem

Igual que en anys anteriors, l'ítem més ben valorat és el que fa referència a ser atès amb amabilitat i bon tracte. Com passa a la valoració per grups de qüestions, les valoracions han estat molt altes, i les variacions molt petites.

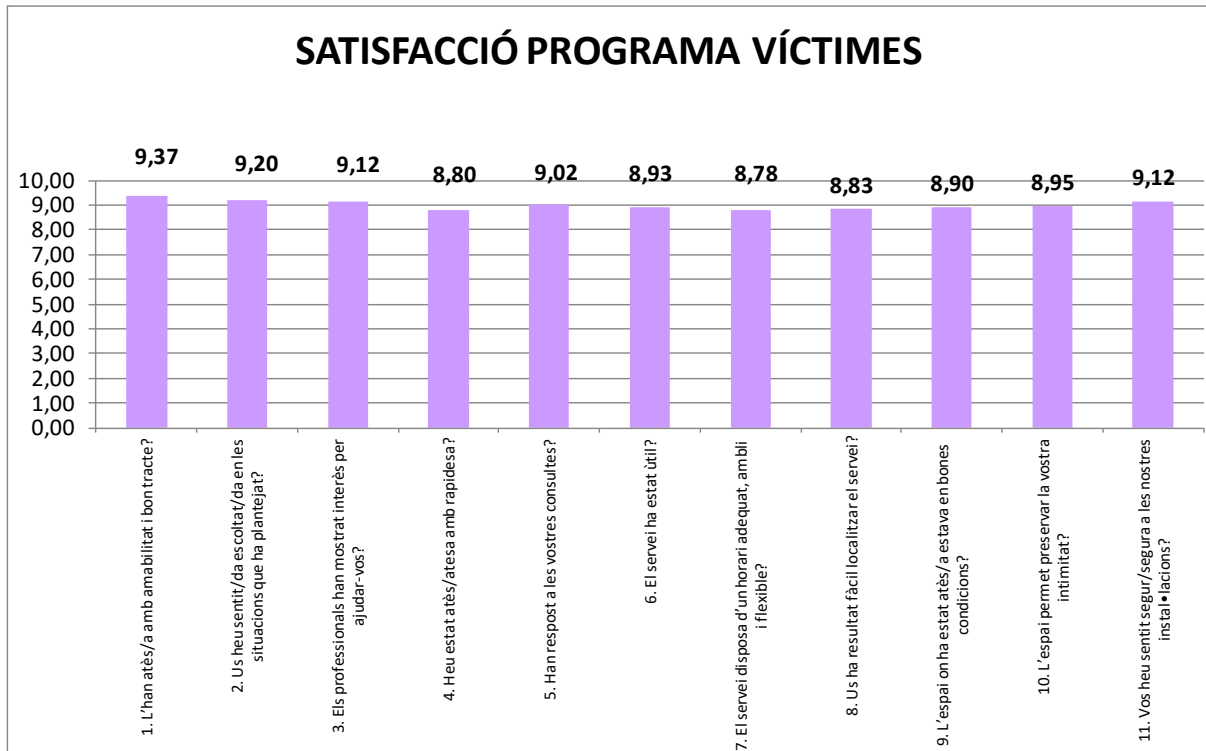
Respecte del nombre de persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat, els resultats són excel·lents. A tots els ítems, entre un 86,52% i un 95,60% de les persones enquestades han fet una valoració d'un 8, un 9 o un 10.



## Satisfacció per programa

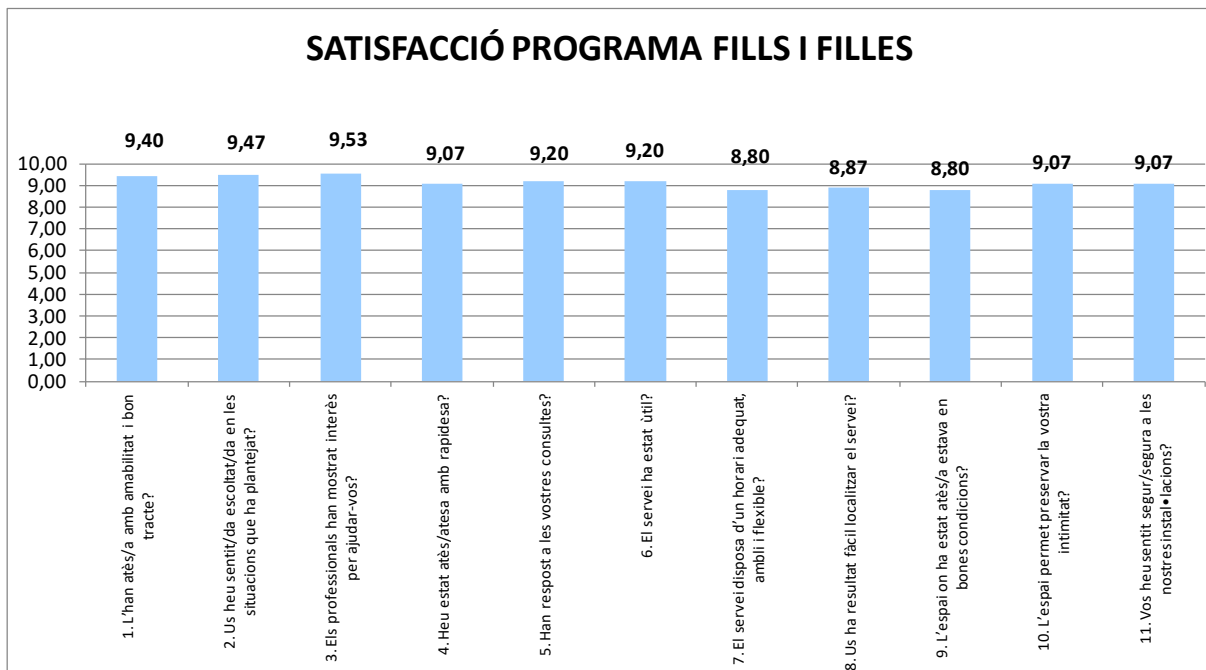
### 1. Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere

Quant a la satisfacció del Programa de víctimes per ítems, aquests tenen unes puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 9,37 i el 8,80.



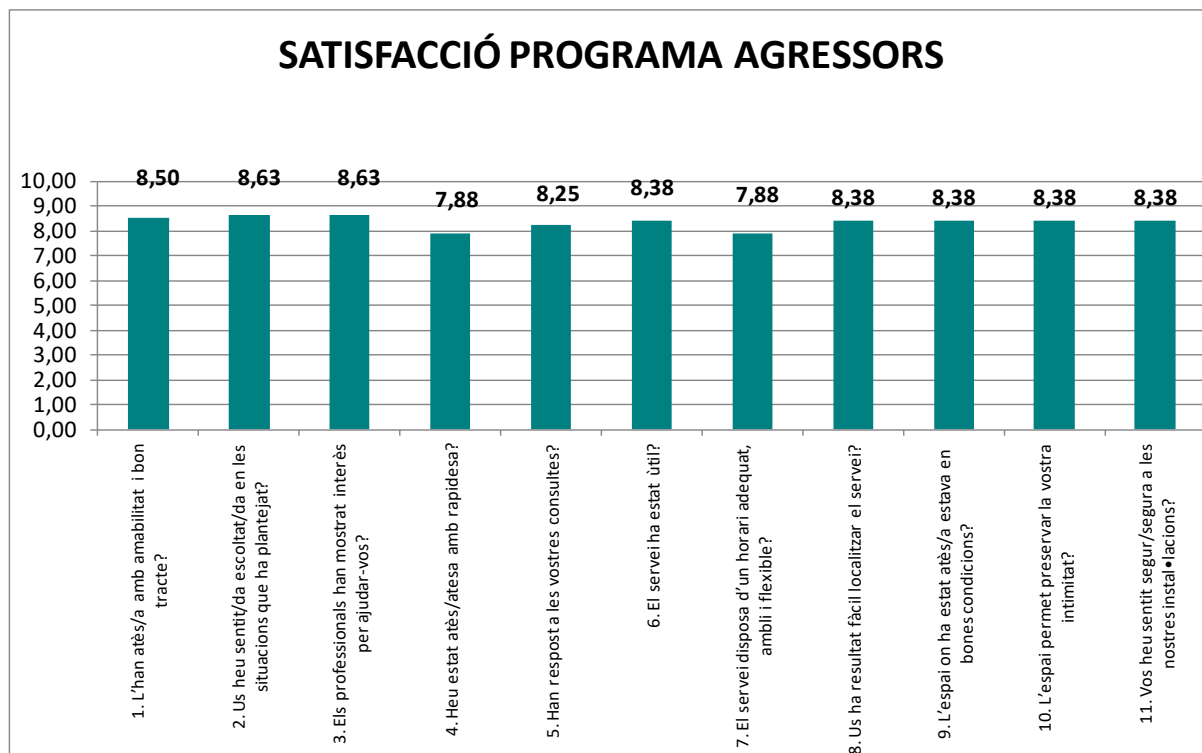
## 2. Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere (mentories)

Al Programa de fills i filles, com també al Programa de víctimes, tots els ítems han estat molt ben puntuats, entre el 9,53 i el 8,80.



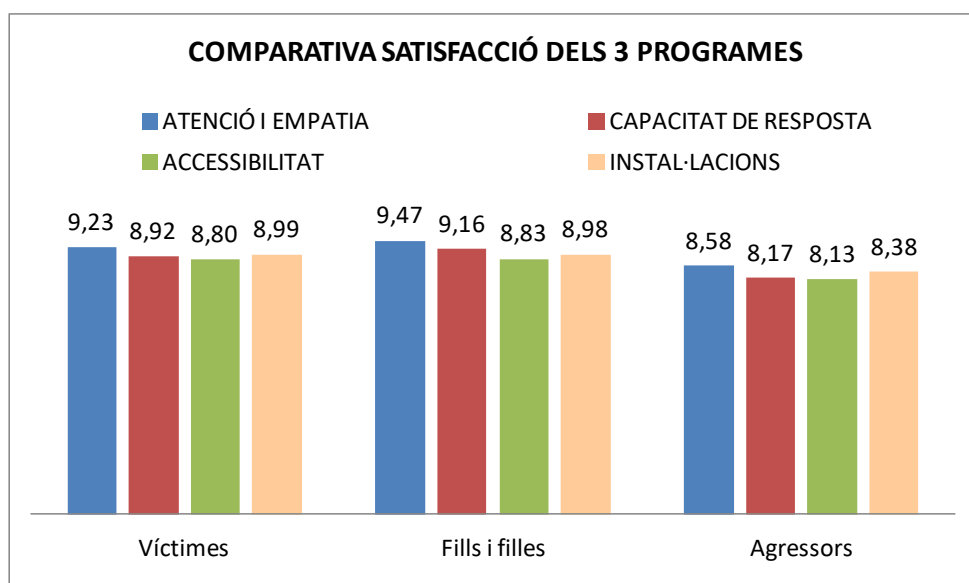
### 3. Programa d'atenció a persones agressores

Aquest programa també té unes puntuacions molt altes, que oscil·len entre un 8,63 i un 7,88.



### Comparativa dels tres serveis

Si comparem per blocs els tres programes, podem observar que les puntuacions són molt bones.



### 2.3. Relació entre les respostes d'importància i satisfacció (annex 2)

Pel que fa a la relació entre les respostes d'importància i satisfacció de l'enquesta, s'han de comparar les respostes per grups de qüestions i per ítems individuals.

Les persones que han contestat ho han fet majoritàriament per grups de qüestions i han considerat com a més important el primer grup, referit a l'atenció i l'empatia. Aquest resultat coincideix amb les respostes de satisfacció, que han puntuat aquest bloc com el més ben valorat.

## 3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

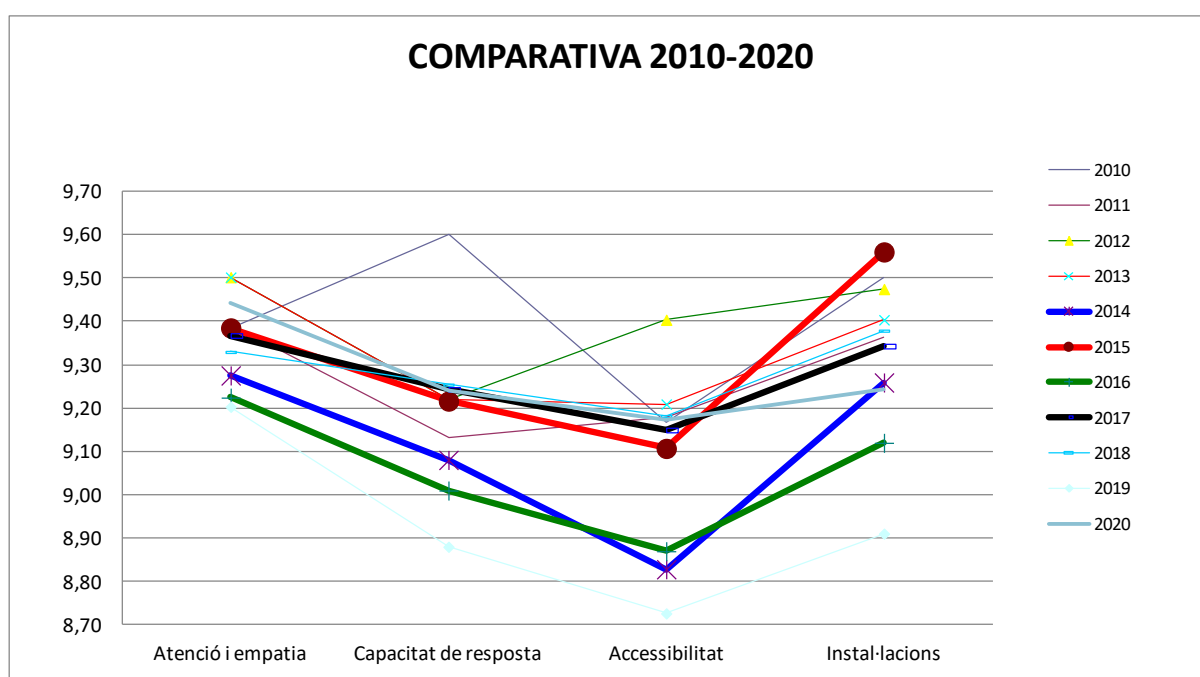
La mitjana de la valoració global del servei és de 9,12 punts; és a dir, com els anys anteriors, el nivell de satisfacció es troba molt a prop de l'excel·lència.

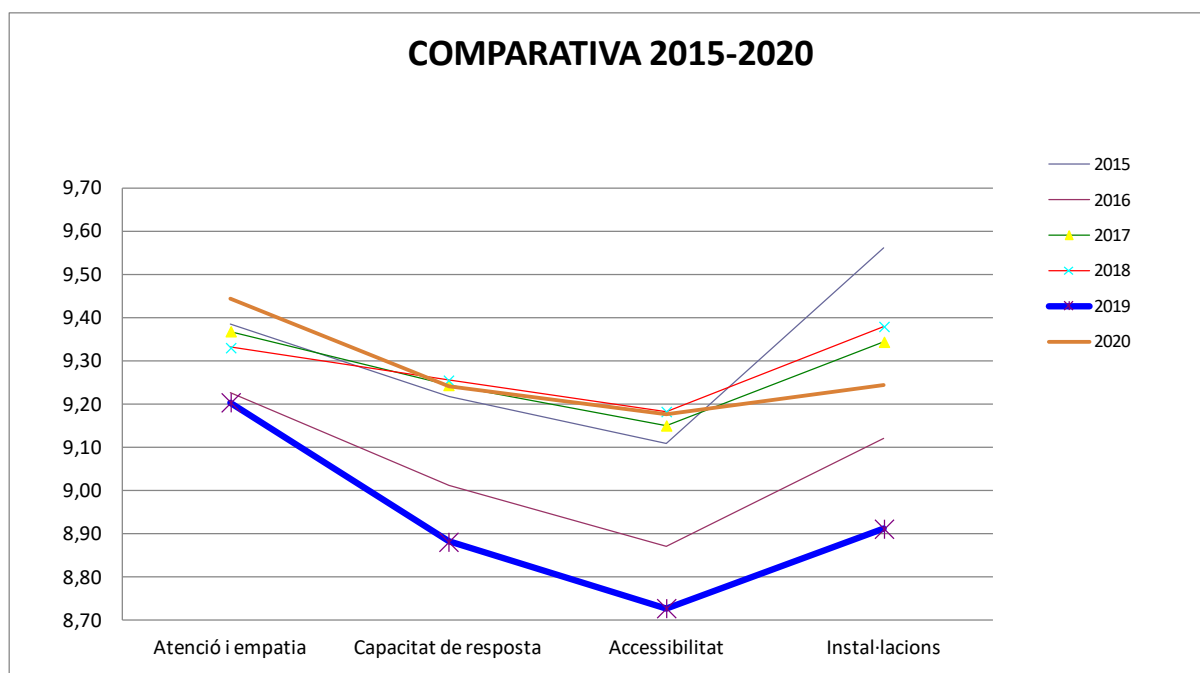
## 4. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

L'enquesta no ha estat valorada.

## 5. COMPARATIVA 2010-2020

Les dades es troben dins els marges dels anys anteriors.





## 6. OBSERVACIONS

39 persones han contestat l'apartat d'observacions (annex 3), i la gran majoria de valoracions són positives. En resum:

- 26 observacions són felicitacions i agraïments pel Servei.
- 3 no varen poder acabar el procés per temes laborals i un altre perquè va entrar en un centre de menors.
- Altres comentaris:
  1. Sugerencia: dar más instrucciones por escrito, la persona a veces está muy nerviosa y no asimila lo que le dicen en entrevista.
  2. Mejorar el tiempo de espera. Demasiado tiempo de demora entre entrevistas.
  3. Todo bien, el servicio de orientación laboral no le ha gustado.
  4. Dar más información a la usuaria de cómo funciona cuando hay denuncia.  
Asegurarse que la persona lo entiende, si no hay denuncia habrá que pedir autorización al padre.
  5. Está encantada con la psicóloga que les atenció. En su caso concreto necesitaron ayuda especializada toda la familia, a parte de mentories.  
Mejoraría: que también puedan hacer terapia a las niñas que lo necesiten. Su caso fue muy grave y necesitaron acudir a psicólogo privado porque mentories no bastaba para cubrir las necesidades que tenían. Tuvieron stress postraumático y mentories no lo cubre.  
El resto muy contenta. Ellas le hicieron denunciar y se lo agradece mucho.
  6. Considera que el profesional la atendió partiendo de prejuicios y generalizaciones.
  7. Falta de seguimiento. Cree necesario que haya una continuación.

## 7. CONCLUSIONS GENERALS

Respecte del nombre d'enquestes realitzades, enguany hi ha hagut un augment de les enquestes, s'ha passat de la mitja de 70 enquestes entre l'any 2018 i 2019 a 103 enquestes al 2020.

Com l'any anterior, el sistema d'anàlisi utilitzat per a conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries del Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere ha estat útil i ens ha servit per a conèixer la seva valoració.

Com en anys anteriors, els resultats obtinguts palesen que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives; els quatre blocs d'atributs han estat valorats notablement.

Seguint la dinàmica dels anys anteriors, els resultats obtinguts palesen que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives; els aspectes més ben valorats per les persones usuàries són l'atenció i l'empatia.

La valoració global, igual que en anys anteriors, frega l'excel·lència, ja que la puntuació obtinguda ha estat de 9,12 punts sobre 10, encara que ha patit una baixada de 0,19 punts respecte al 2019.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2010-2020, quasi totes les qüestions estan valorades per damunt del 8,80.

Des de l'any 2014, en què es va iniciar el procés d'elaboració d'una carta de compromisos conjunta entre els diferents serveis municipals que fan feina amb la violència de gènere: Policia, Servei Integral d'Atenció a la Violència de Gènere i Servei d'Acolliment, s'ha treballat per a mantenir el que ja s'ha aconseguit i, a la vegada, per a millorar aquesta feina conjunta i coordinada, destinada a donar una resposta integral a la violència de gènere.

## ANNEX 1. ENQUESTA A LES PERSONES USUÀRIES

### INTRODUCCIÓ

Volem millorar el servei que es proporciona respecte de l'atenció social integral a víctimes de violència de gènere. La vostra opinió és important, per la qual cosa us demanam que responeu a les següents preguntes. Són confidencials i seran usades exclusivament per a fins de millora contínua del servei.

### DADES SOCIDEMOGRÀFICS

Programa d'atenció del que és usuari/usuària a:  Víctimes  Mentories  Agressors

| Sexe                          | Nacionalitat                               | Edat                                      |
|-------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Home | <input type="checkbox"/> Espanyola         | <input type="checkbox"/> Menys de 18 anys |
| <input type="checkbox"/> Dona | <input type="checkbox"/> Espanyola i altra | <input type="checkbox"/> De 18 a 29 anys  |
|                               | <input type="checkbox"/> Estrangera        | <input type="checkbox"/> De 30 a 44 anys  |
|                               |  | <input type="checkbox"/> De 45 a 64 anys  |
|                               |  | <input type="checkbox"/> De 65 anys i més |
|                               |  | <input type="checkbox"/> NS / NC          |

### VALORACIO DEL SERVEI

A continuació us demanam que valoreu els nostre servei del 0 al 10. El 0 és la qualificació mes baixa, és a dir, equival a molt insatisfet/ta, fins a arribar a 10, que és la qualificació més alta i significa completament satisfet/ta.

|   | Qüestions  | Valoració satisfacció  |
|---|--|------------------------|
| <b>A. ATENCIÓ I EMPATIA: capacitat de percebre i respondre a les necessitats, emocions i preferències de les persones, i generant un ambient adequat per a la prestació del servei.</b> |  |                        |
| 1   | L'han atès/a amb amabilitat i bon tracte?  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 2   | Us heu sentit/da escoltat/da en les situacions que ha plantejat?                                       | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 3   | Els professionals han mostrat interès per ajudar-vos?  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| <b>B. CAPACITAT DE RESPOSTA: la capacitat de donar una resposta útil per a l'usuari/a, de forma ràpida i ajustada a les seves expectatives.</b>   |  |                        |
| 4   | Heu estat atès/atesa amb rapidesa?   | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 5   | Han respost a les vostres consultes?   | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 6   | El servei ha estat útil?   | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| <b>C. ACCESSIBILITAT: facilitat que se dona a la persona usuària per a utilitzar els serveis en el moment que ho desitja.</b>   |  |                        |
| 7   | El servei disposa d'un horari adequat, ambli i flexible?   | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 8   | Us ha resultat fàcil localitzar el servei?   | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| <b>D. INSTAL·LACIONS: els espais en els que se dona l'atenció son confortables, segurs i preserven la intimitat.</b>  |  |                        |
| 9   | L'espai on ha estat atès/a estava en bones condicions?<br>(En cas de baixa puntuació indiqui el motiu) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 10  | L'espai permet preservar la vostra intimitat?  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 11  | Vos heu sentit segur/segura a les nostres instal·lacions?  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

### IMPORTÀNCIA

Quins aspectes dels abans relacionats trobau que són més importants i en quin ordre?

**VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI**      0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

OBSERVACIONS GENERALS

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10, sent 0 la puntuació més baixa i 10, la més alta

Quina cosa canviariéu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

## **ANNEX 2. COMENTARIS DELS ENQUESTATS: IMPORTÀNCIA**

1. A. B. C. D.
2. A, B, C y D.
3. B, A, C y D
4. A. B. C. D.
5. A. B. C. D.
6. A. B. C. D.
7. A. B. C. D.
8. Se sintió ignorada, sin atención
9. Horario Tarde
10. Rapidez, confianza, seguridad
11. Rapidez y amabilidad
12. Cercanía del personal
13. Pésima gestión por parte del Trabajador Social
14. No conforme con el trato recibido
15. Horario, fin de semana sin asistencia
16. Amabilidad, cercanía y atención
17. Dice no haber recibido ningún servicio
18. Horario: preferiría por las tardes
19. Destaca la rapidez y la cercanía
20. Dice no ser víctima
21. Espacio un poco "agobiante"
22. Excelentes profesionales
23. Muy útil
24. Mucho cariño
25. Que no cambien tan rápido de psicóloga.
26. Falta de conexión con el sistema judicial.
27. Espacio más amplio.
28. Falta de información. Espacio poco cómodo. HUMANIDAD. Falta de seguimiento.
29. Punto de encuentro CÁLIDO Y PROFESIONAL.
30. Horario también fin de semana.
31. Profesionalidad y cariño.
32. Espacio pequeño y poco íntimo.
33. Período largo entre cita y cita.
34. Buena atención
35. Tiene dudas no resueltas.
36. Muy contento con los profesionales y con el resultado obtenido con el programa.
37. Buen seguimiento.
38. Muy contento con el trato por los profesionales.
39. A, B, C, D
40. A, B, C, D
41. A, B, C, D,
42. A, B, C, D
43. B, A, C, D
44. A, B, C, D
45. A, B, C, D
46. A, B, C, D
47. A, B, C, D



48. A, B, C, D

49. A, B, C, D

50. A, B, C, D

51. A, B, C, D

52. A, B, C, D

53. A, B, C, D

54. A, B, C, D

55. A, B, C, D

56. A, B, C, D

57. B, A, C, D

58. A, B, C, D

59. B, C, D

60. A, B, C, D

61. A, B, C, D.

No puede valorar las instalaciones porque fue durante el confinamiento, no fue presencial.

62. A, B, C, D

63. A, B, C, D

64. A, B, C, D.

No puede valorar las instalaciones porque fue durante el confinamiento, no fue presencial.

65. A, B, C, D

66. A, B, C, D

67. B, A, C, D

### **ANNEX 3. OBSERVACIONS**

1. Muy contenta con la TS y con el servicio. Le han ayudado mucho
2. Solo vino a un entrevista con la TS per muy bien. Le han derivado al sitio correcto. Está contenta
3. Muy agradecida. Le han ayudado a dejar todo aquello atrás.
4. Muy agradecida a xxx que le ayudó y acompañó por todo
5. Todo muy bien
6. Muy agradecida por el trato recibido
7. Muy agradecida con la TS y xxx técnica de acompañamiento.
8. Comenta que el trato bien, pero no ha sentido que los servicios hayan podido ayudar en lo que ella necesitaba. La tarjeta del autobús (descuento) es sólo para un año. Considera que debería ser para más tiempo ya que la VG dura más de un año. Faltan muchos recursos para apoyar el proceso de las víctimas. Falta más recursos en atención psicológica. Cree que falta atención más individualizada. Ella se ha espabilado mucho pero hay otras mujeres que no saben cómo hacerlo y ello les obliga a volver con el agresor. La usuaria habla en general sobre el sistema, no se centra en el servicio de DONES.
9. No puedo completar el proceso por la pandemia.  
Todo fue genial el tiempo que estuvo.
10. Fue todo muy bien, entró en centro de menores y no lo pudo completar.
11. No completó el proceso por trabajo.
12. Todo muy bien.
13. Muy satisfecha y agradecida.
14. Muy contenta con los profesionales pero sugiere más personal y recursos, están desbordados.
15. Está muy agradecida al servicio, antes no sabía qué derechos tenía, ahora sí. Muy agradecida a los profesionales.
16. Todo muy bien.
17. Todo bien.
18. Muy contenta y muy agradecida con los profesionales.
19. Todo bien, nada que sugerir
20. Muy contenta con xxx, la TS que la atendió
21. Su situación no encajaba con violencia de género, pero le atendieron muy bien.
22. Muy contenta y agradecida con los profesionales del servicio.
23. Muy agradecida con el personal
24. Muy contenta.
25. Muy agradecida con todo el equipo
26. Muy agradecida, todo ha ido perfecto
27. Todo muy bien.
28. Está encantada con las profesionales que la han atendido.
29. Todo bien, Fueron muy amables.
30. Que sigan así, muy contento
31. Muy agradecido con los profesionales.  
Muy bien en terapia grupal pero escasa la atención individual. Le hubiese gustado + sesiones individuales.
32. Todo bien.