

## MEMÒRIA SAM VVG\_16

### Opinió de les usuàries SAM VVG

## Cuestionario de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de SAM VVG

### Encuesta INTRESS

Dins el context del desenvolupament de la *Carta de compromisos l'Atenció Integral a les víctimes de violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma de Mallorca* i del compromís d'INTRESS per la Qualitat dels seus Serveis, s'ha complint amb el requisit d'escoltar l'opinió de les persones usuàries.

A continuació es recullen els resultats de les enquestes de satisfacció de les usuàries del SAMVVG durant el 2016.

El model d'enquesta de satisfacció que s'ha passat és la genèrica per a tots els Serveis d'INTRESS.

Durant el 2016 s'han passat les enquestes a totes les dones als dos mesos d'estada al centre. Si una dona deixés el SAMVVG abans dels dos mesos se li passaria l'enquesta si hagués estat al menys 15 dies.

Cal recordar que les enquestes són de caràcter voluntari i anònimes.








#### Model procés a SAM VVG






El tiempo que llevas utilizando el servicio:	
Menos de 15 días	
Entre 15 días y 3 meses	
Entre 3 y 6 meses	
Entre 6 meses y un año	
Entre 1 y 3 años	
Más de 3 años	

Situación a la hora de realizar la encuesta:	
Llevo 2 meses o más en el servicio	
Baja del Servicio antes de dos meses	

*\*A rellenar por las profesionales del servicio antes de entregar la encuesta a la persona usuaria.*

El Equipo de Profesionales del SAM VVG 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	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total acuerdo
					
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"/>
2 Me siento escuchado/a y acompañado/a por parte del equipo de profesionales.	<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"/>
4 Las instalaciones y materiales se encuentran en general en buenas condiciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Se tienen en cuenta mis necesidades y sugerencias planteadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Los compromisos iniciales se han cumplido correctamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Recibo suficiente información del funcionamiento del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Estoy satisfecho/a con las actividades en las	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total acuerdo
					
9 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"/>
10 Me siento apoyado/a en el día a día.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Cuándo llegaste al Servicio, ¿cómo te acogimos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 ¿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"/>
13 ¿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"/>
<b>En general, estoy satisfecho/a con el servicio recibido.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A continuación, 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).	<input type="checkbox"/>
Que estemos accesibles cuando nos necesitas.	<input type="checkbox"/>
Que el equipo de profesionales me facilite un espacio de confianza.	<input type="checkbox"/>
Que sepamos entender tu situación y te tratemos con amabilidad.	<input type="checkbox"/>
Que las instalaciones y los materiales sean adecuados.	<input type="checkbox"/>

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!**

## Resultats 2016

	Nombre d'usuàries ateses compleixen criteris per fer enquesta	% qüestionaris damunt total usuàries compleixen criteris	Valoració
<b>Resultats Sam VVG</b>	39	87,18%	4,59

## Situació a l'hora d'emplenar el qüestionari

Temps d'estada al Servei	Total	%
2 mesos o mes al Servei	16	53,33%
Baixa del Servei abans de 2 mesos d'estada	14	46,67%
<b>Total</b>	<b>34</b>	

## Satisfacció segons antiguitat

Temps d'estada al Servei	Total	Mitjana Satisfacció General del Servei
Entre 15 dies i 3 mesos	9	4,36
Entre 3 i 6 mesos	14	4,67
Entre 6 mesos i un any	6	4,89
Entre 1 i 3 anys	4	4
+ de 3 anys	1	4,75
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>4,59</b>

## Satisfacció per criteris

## Fiabilitat

	valoració
Els compromisos inicials s'han complert correctament	4,56
He rebut suficient informació del funcionament del servei	4,65
Estic satisfet/a amb les activitats en las que he participat	4,61
<b>Mitjana valoració Fiabilitat</b>	<b>4,61</b>

## Capacitat de resposta

	valoració
Es te en compte les meves necessitats i suggeriments plantejats	4,48
<b>Mitjana Capacitat de resposta</b>	<b>4,48</b>

## Seguretat

	valoració
Confio amb l'equip de professionals i en la seva forma de fer feina	4,77
Em sento recolzat/da en el dia a dia	4,76
<b>Mitjana valoració Seguretat</b>	<b>4,76</b>

## Empatia

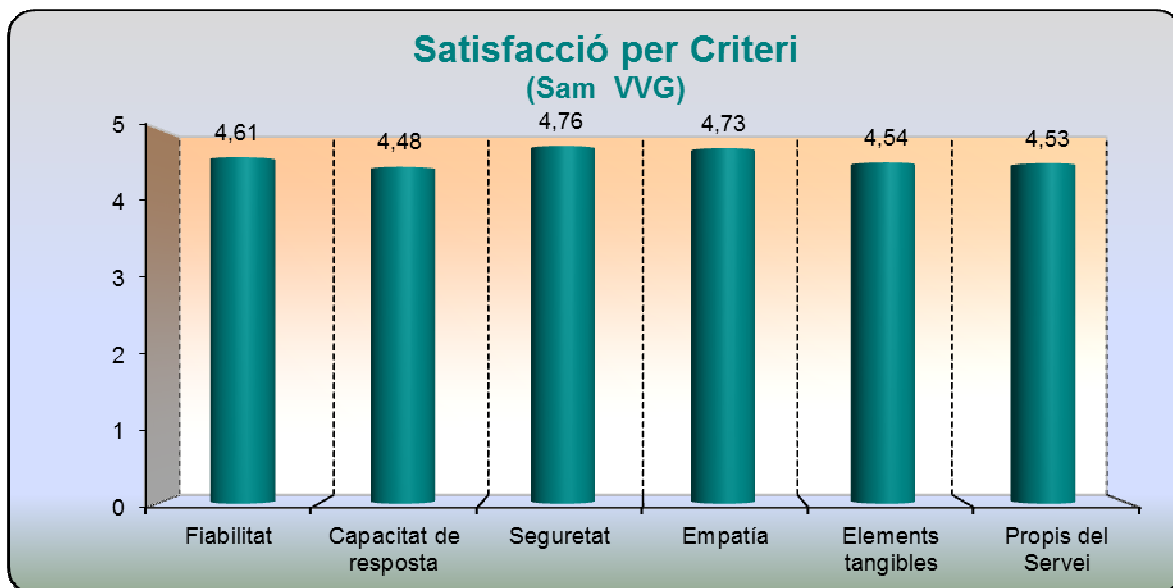
	valoració
L'equip de professional és amable i educat amb mi	4,85
Em sento escoltat/da i acompanyat/da per part de l'equip de professionals	4,62
<b>Mitjana valoració Empatia</b>	<b>4,73</b>

## Elements tangibles

	valoració
Les instal·lacions i materials son els adequats per atendre-m correctament	4,54
Les instal·lacions i materials es troben en bones condicions	4,50
<b>Mitjana valoració elements tangibles</b>	<b>4,54</b>

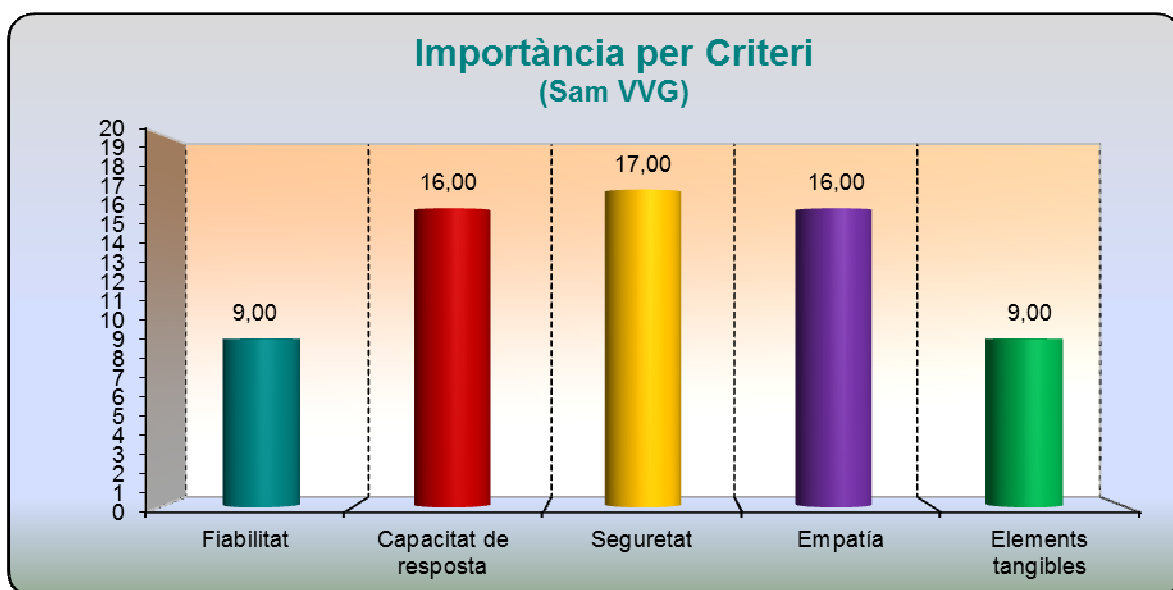
## Propis del Servei

	valoració
Quan arribares al Servei, Com te vàrem acollir?	4,81
Coneixes i has participat en l'elaboració del teu Pla de Feina	4,42
Creus que la teva situació ha millorat des de la teva arribada al Servei?	4,38
<b>Mitjana valoració Fiabilitat</b>	<b>4,53</b>

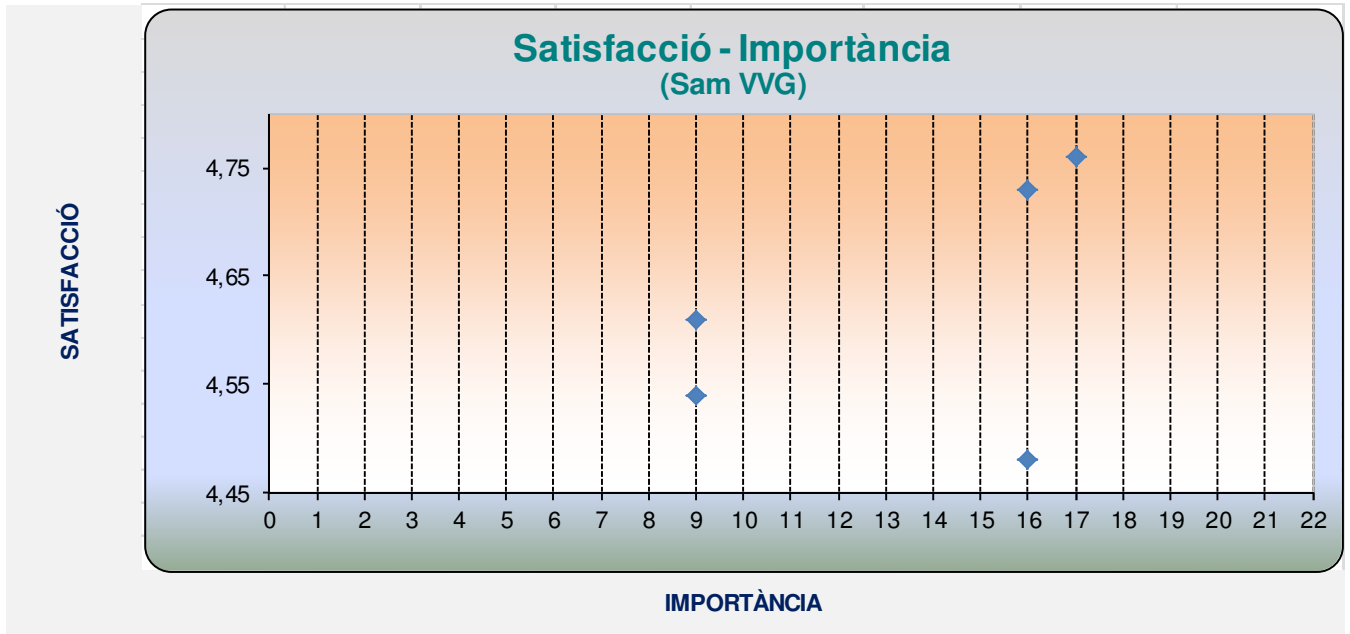


### Importància per criteris

	valoració
Fiabilitat	9
Capacitat de resposta	16
Seguretat	17
Empatia	16
Elements Tangibles	9



### Satisfacció - Importància



### Interpretació de resultats

