

**INFORME SATISFACCIÓ de les
usuàries del Servei d'Acolliment
Municipal per a dones víctimes de
violència de gènere
(SAMVVG)**

2017

Indicadors de percepció

Satisfacció Usuàries

Intress compta amb un procés de mesura i anàlisi del nivell de satisfacció de les persones ateses, per contribuir a la millora contínua dels serveis i de la seva gestió i de la pròpia entitat.

El mètode i la tècnica utilitzada per mesurar la satisfacció de les persones usuàries dels serveis d'Intress ha estat l'enquesta.

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, honestat 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 obtenint una mostra de 38 dones. El criteri que seguim és passar l'enquesta en els dos mesos d'estada al servei i, abans dels dos mesos només en els casos de baixa de la dona (amb un mínim d'estada de 15 dies). A principi de cada any es torna a passar l'enquesta a les dones que continuen en el SAMVVG.

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

Els resultats obtinguts han estat els següents:

	Nombre ateses criteris enquesta	d'usuàries compleixen per fer	% damunt usuàries criteris	qüestionaris total compleixen	Valoració
Resultats Sam VVG	38		44,74%		4,87

*Resultats sobre 5

Satisfacció segons antiguitat

Temps d'estada al Servei	Total	Mitjana Satisfacció General del Servei
Entre 15 dies i 3 mesos	8	5
Entre 3 i 6 mesos	6	4,6
Entre 6 mesos i un any	2	5
Entre 1 i 3 anys	1	5
Total	17	4,88

Satisfacció per criteris

Fiabilitat

	valoració
Els compromisos inicials s'han complert correctament	4,88
He rebut suficient informació del funcionament del servei	4,75
Estic satisfet/a amb les activitats en las que he participat	4,75
Mitjana valoració Fiabilitat	4,79

Capacitat de resposta

	valoració
Es te en compte les meves necessitats i suggeriments plantejats	4,75
Mitjana Capacitat de resposta	4,75

Seguretat

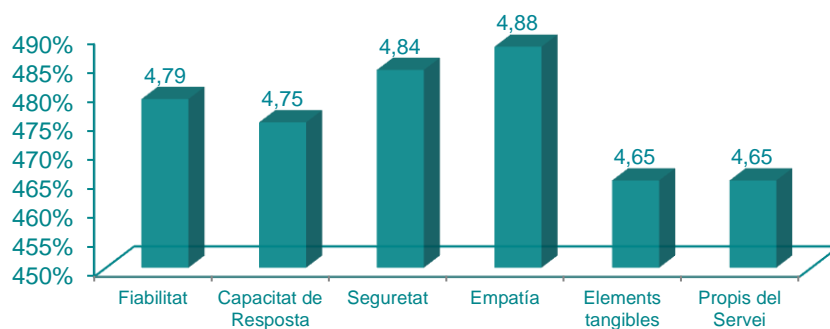
	valoració
Confio amb l'equip de professionals i en la seva forma de fer feina	4,83
Em sento recolzat/da en el dia a dia	4,87
Mitjana valoració Seguretat	4,84

Empatia

	valoració
L'equip de professional és amable i educat amb mi	4,88
Em sento escoltat/da i acompanyat/da per part de l'equip de professionals	4,88
Mitjana valoració Empatia	4,88

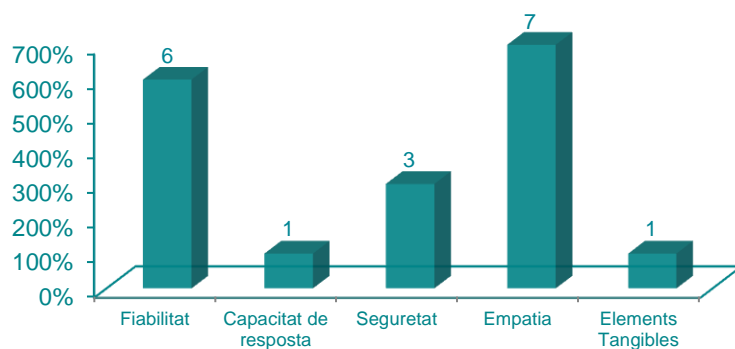
Elements tangibles

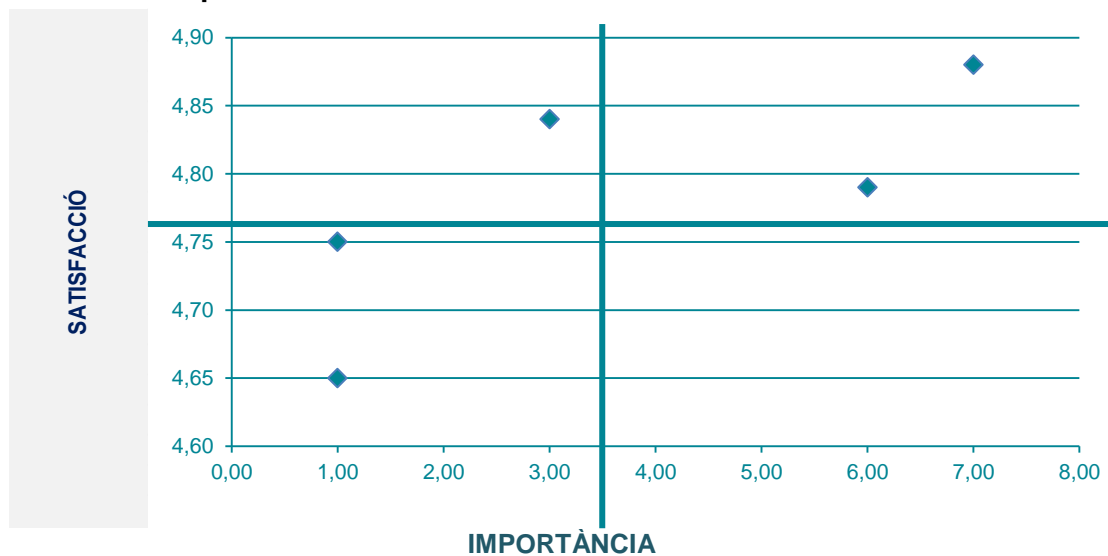
	valoració
Les instal·lacions i materials son els adequats per atendre-m correctament	4,65
Mitjana valoració elements tangibles	4,65



Importància per criteris

	valoració
Fiabilitat	6
Capacitat de resposta	1
Seguretat	3
Empatia	7
Elements Tangibles	1



Satisfacció - Importància**Preguntes pròpies del servei**

	valoració
Com et vàrem acollir a l'arribada al servei	4,88
Coneixes i has participat en el teu pla de feina	4,77
Creus que la teva situació ha millorat des de l'arribada al servei	4,44






Cuestionario de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de SAM VVG Encuesta INTRESS






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"/>

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total acuerdo
					
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 que participo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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 Cuando 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"/>
En general, estoy satisfecho/a con el servicio recibido.	<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!

Satisfacció Clients

La satisfacció dels nostres clients contractants és un factor fonamental, volem conèixer la seva opinió sobre la nostra entitat, la nostra gestió i l'atenció que prestem, com un mitjà per poder avaluar l'acompliment de la nostra missió i valors.

L'objectiu general que amb la mesura de la satisfacció dels nostres clients contractants es persegueix, és detectar la idoneïtat i/o efectivitat de les pautes actuals de gestió del servei i orientar la seva millora a futur.

La metodologia que seguim per a la recollida, processament i anàlisi de la informació es basa en la realització d'una enquesta a clients polítics/ques i a clients tècnics/es, a més d'algunes entrevistes personals.

La satisfacció global obtinguda en el 2017 és de 8,6 sobre 10.

Satisfacció Professionals

Les i els professionals que integren Intress són el recurs més preuat amb el que comptem, ja que d'elles i ells depèn l'atenció que prestem a les persones que atenem. Des de l'any 2003 es realitza la mesura de la seva satisfacció, amb la finalitat de recollir el grau de satisfacció del conjunt del personal, en base a diferents índexs i elements. Això ens permet a més, canalitzar la seva participació mitjançant els seus comentaris i suggeriments. S'obté així una aproximació als factors que més preocupen al personal de l'entitat, de manera que els resultats de l'enquesta constitueixen una important font d'informació a l'hora de prendre decisions en l'organització.

La metodologia utilitzada per a la recollida, processament i anàlisi de la informació s'ha basat en la realització d'una enquesta a totes les persones de plantilla amb una antiguitat en l'organització igual o superior a 3 mesos.

El mesurament de la satisfacció es realitza amb caràcter bianual, al moment de redacció de la memòria, s'estan analitzant els resultats