

# **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 DOMÈSTICA I VIOLÈNCIA MASCLISTA 2023**

**Abril 2024**

**ÍNDEX**

<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ DE LES VALORACIONS INTERMÈDIES DE LES USUÀRIES</b>	<b>3</b>
2.1 DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES DE LES ENQUESTES GENERALS A PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI (A LA FINALITZACIÓ D'AQUEST)	3
2.2 INFORMACIÓ DE RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES	5
2.3 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ	5
2.4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ (ANNEX 2)	12
2.5 VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	12
2.6 VALORACIÓ DE L'ENQUESTA	12
2.7 COMPARATIVA 2010-2023	12
2.8 OBSERVACIONS	13
<b>3. CONCLUSIONS GENERALS</b>	<b>14</b>
ANNEX 1. ENQUESTA A PERSONES USUÀRIES	15
ANNEX 2. IMPORTÀNCIA	16
ANNEX 3. OBSERVACIONS	20

## 1. INTRODUCCIÓ

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

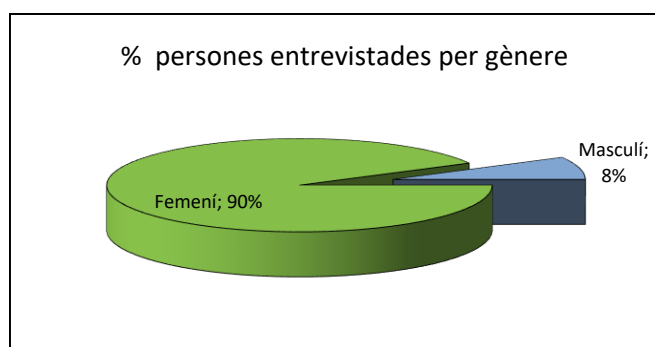
Per a aconseguir-ho s'ha aplicat una tècnica d'anàlisi social: les enquestes telefòniques i presencials a les persones usuàries dels serveis.

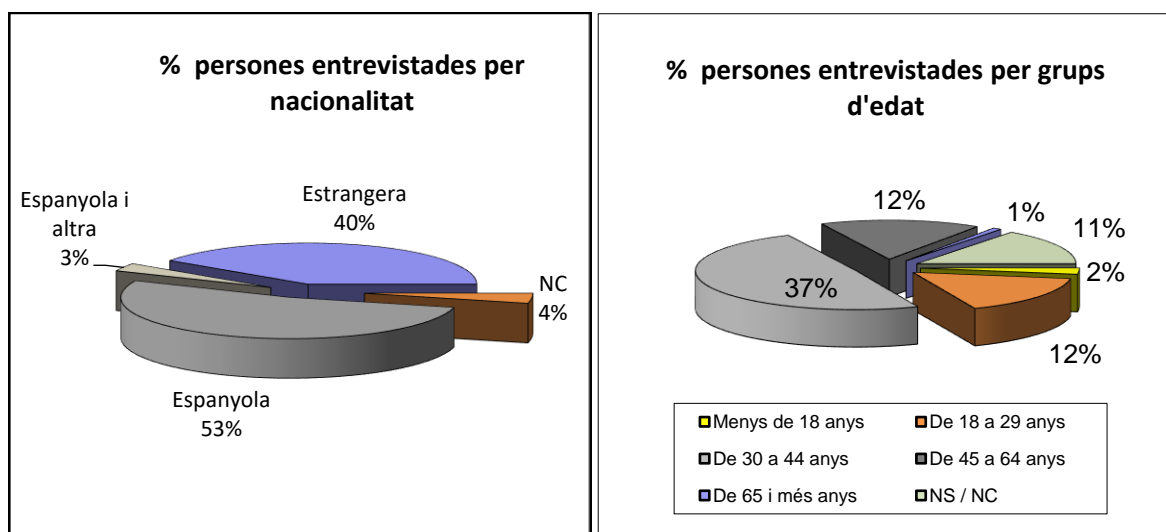
Aquesta tècnica s'ha aplicat tant a les persones usuàries de tots els programes (Dones, Fills i Filles, i Agressors) una vegada ha finalitzat la prestació del servei, en tots els programes (una mateixa persona pot tenir intervencions obertes a més d'un programa).

## 2. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ A LES VALORACIONS DE TOTS ELS PROGRAMES

### 2.1 DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES DE LES ENQUESTES GENERALS A PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

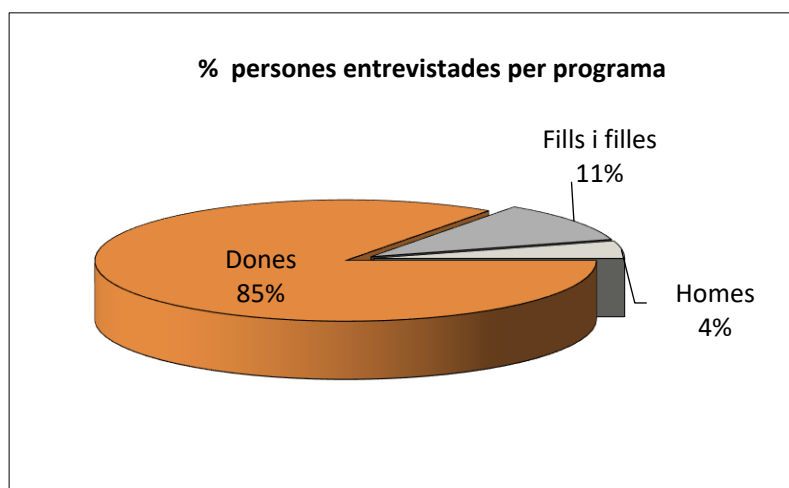
Quant a les persones enquestades (261) un 90% ha estat de gènere femení. Quant a la procedència, el 53%, de nacionalitat espanyola. El 37% de persones enquestades correspon a l'interval "de 30 a 44 anys"; els "de 18 a 29 anys" i de "45 a 64" representen un 12%, cadascun.





De les 261 persones usuàries entrevistades dels tres programes que integren el Servei amb expedient tancat i localitzables, d'un total de 660 amb expedient tancat el 2023 (434 del Programa de dones; 58 del Programa d'homes, i 168 del programa de fills i filles).

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 39,54%, pràcticament igual que l'any anterior (39,58%).

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

## 2.2 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES

A l'enquesta, s'ha demanat quins atributs es consideren més importants; és a dir, com podem prioritzar les necessitats i les expectatives de les persones usuàries. Han aportat informació 210 persones usuàries, que han contestat majoritàriament per grups de qüestions, i algunes han fet referència a qüestions individuals.

Quant a la importància, es comptabilitza l'ordre dels aspectes del Servei amb l'agrupació segons l'encapçalament següent:

- A. Atenció i empatia
- B. Capacitat de resposta
- C. Accessibilitat
- D. Instal·lacions

De les persones que han contestat per grups de qüestions, 225 (un 86%), s'ha de destacar que les mitjanes es troben dins un interval de 9,49 i 9,78.

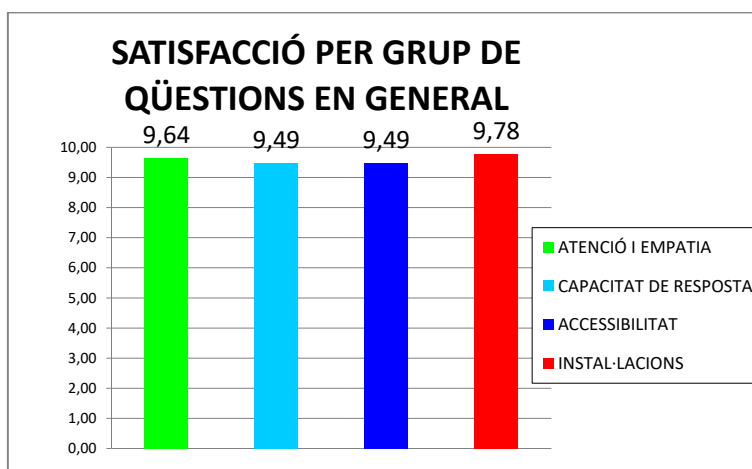
ATENCIÓ I EMPATIA	CAPACITAT DE RESPOSTA	ACCESSIBILITAT	INSTAL·LACIONS
9,64	9,49	9,49	9,78

Les persones que han contestat per ítems han considerat com a més importants **ser tractades amb amabilitat i bon tracte i sentir-se escoltades** (ítems del bloc **ATENCIÓ I EMPATIA**).

## 2.3 INFORMACIÓ RECOLLIDA EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ

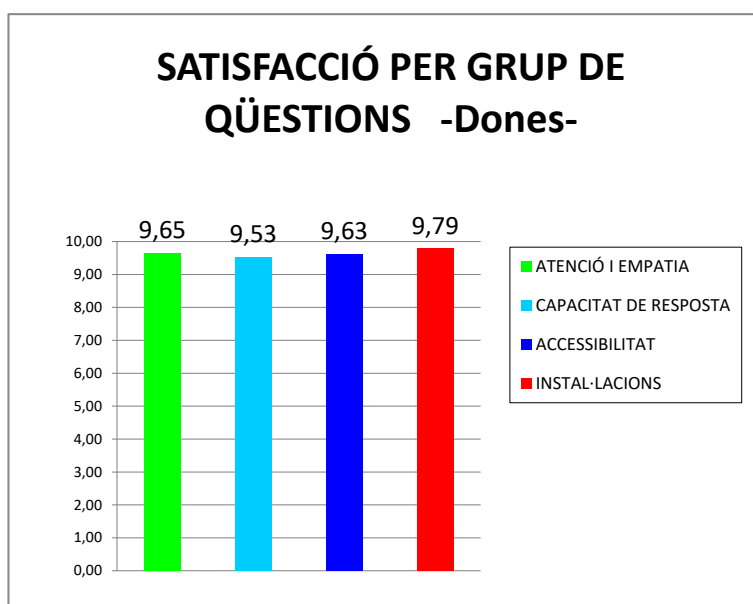
### Satisfacció per grup de qüestions

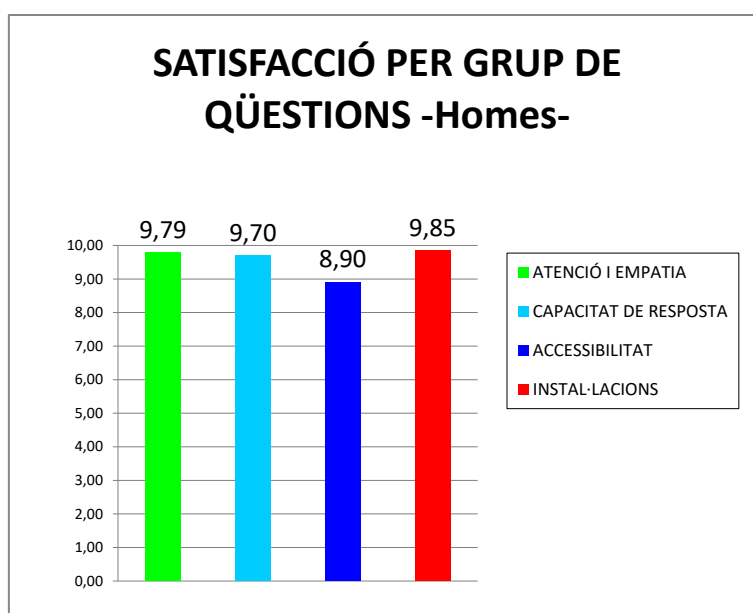
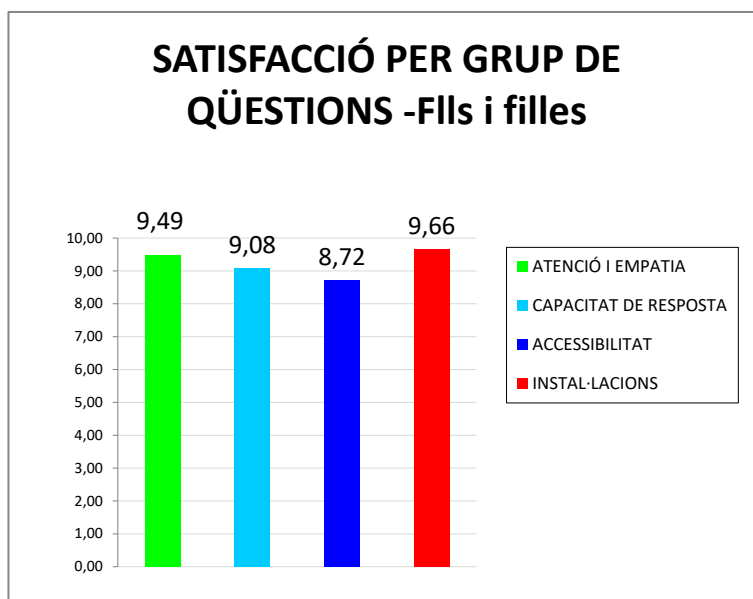
En relació amb la satisfacció percebuda quant als grups de qüestions per part de la totalitat de persones usuàries del servei, les valoracions han estat molt elevades: els quatre blocs d'atributs han estat valorats amb un excel·lent, i no hi ha una diferència destacable entre les puntuacions.



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 Dones és el més ben valorat. Quant a la valoració dels blocs, el més ben valorat en tots els programes és el de les instal·lacions.



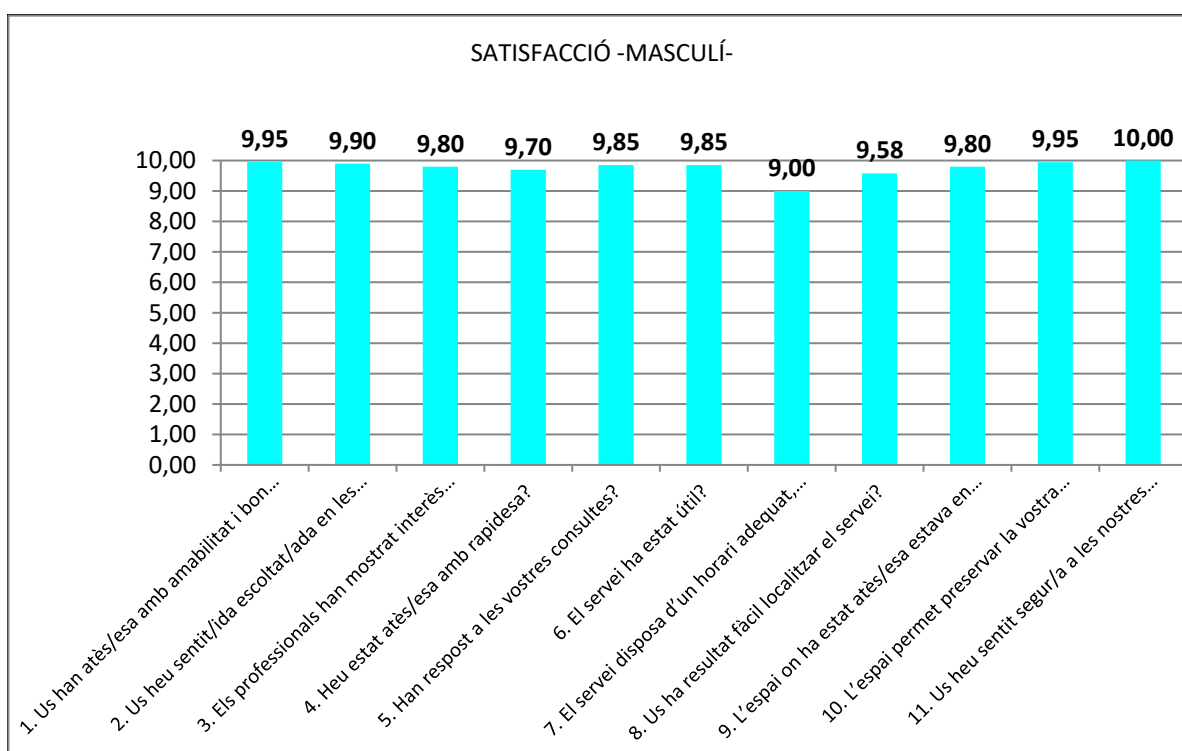


## Satisfacció per ítem

Tots els ítems s'han valorat en un nivell molt alt, dins un interval de 9,41 i 9,80. Els aspectes relatius a l'atenció i tracte personal, com s'ha vist, són el segon grup més ben valorat (9,64).

## Satisfacció per ítem i gènere

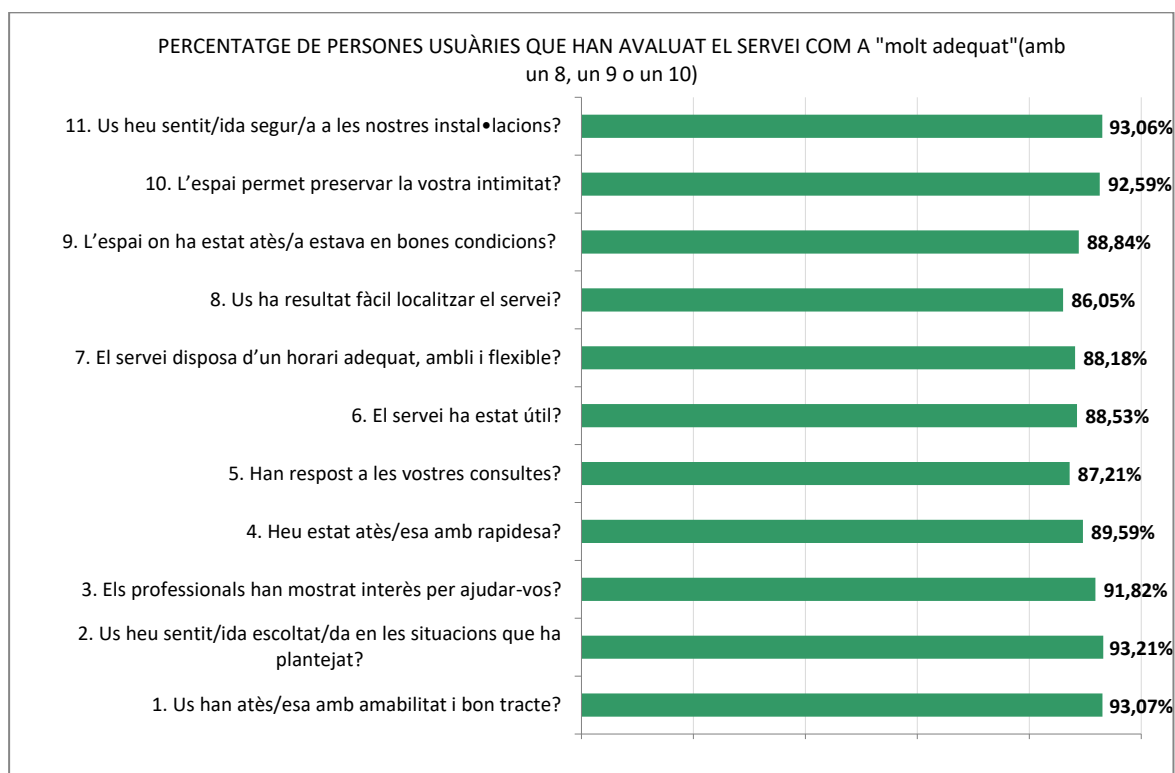
Respecte de la satisfacció dels ítems en funció del gènere femení i masculí, la mitjana ha estat de **9,58** i **9,76**, respectivament.





## Persones que han valorat el Servei amb un valor numèric determinat

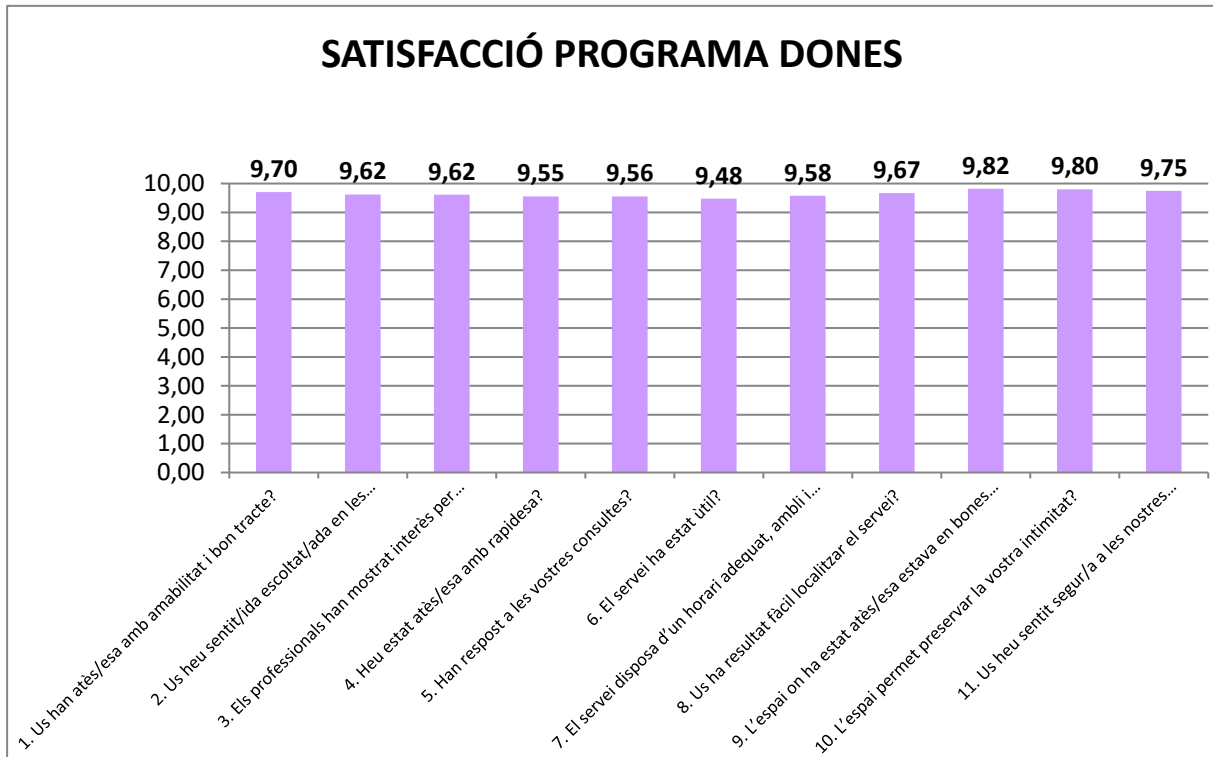
Els resultats són excel·lents. A tots els ítems, entre el 86,05% i el 93,21% de les persones enquestades han fet una valoració d'un 8, un 9 o un 10.



## Satisfacció per programa

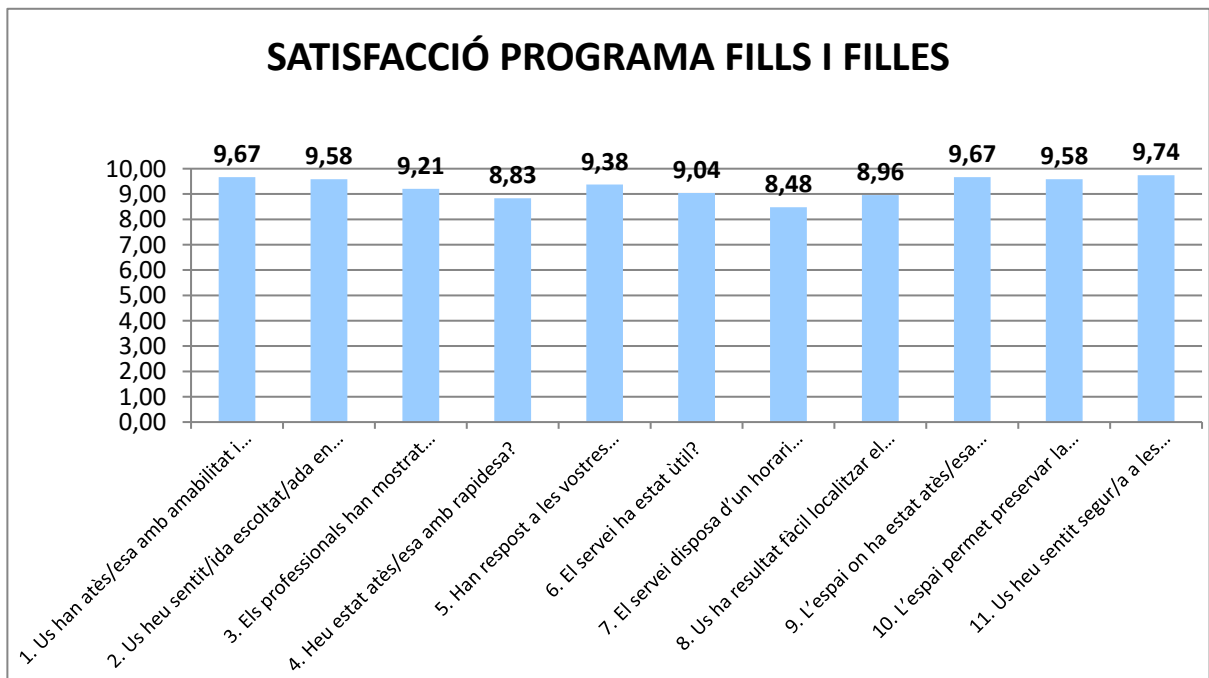
### 1. Programa d'atenció a dones afectades per la violència masclista

Quant a la satisfacció del Programa d'atenció a dones, per ítems, aquests tenen unes puntuacions molt elevades, que oscil·len entre el 9,48 i el 9,82.



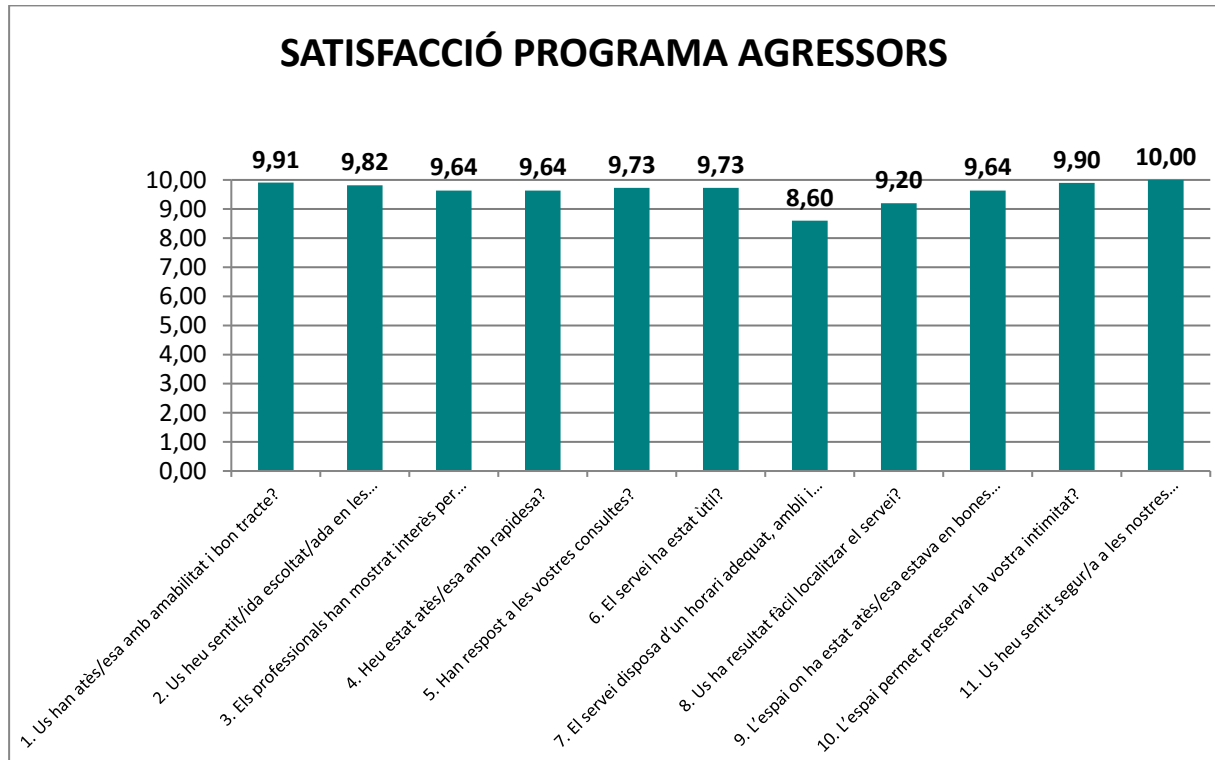
2. Programa d'atenció a filles i fills de dones que han patit violència masclista en l'àmbit familiar.

Al Programa de fills i filles, com al Programa de dones, tots els ítems han estat molt ben puntuats, entre el 8,48 i el 9,74.



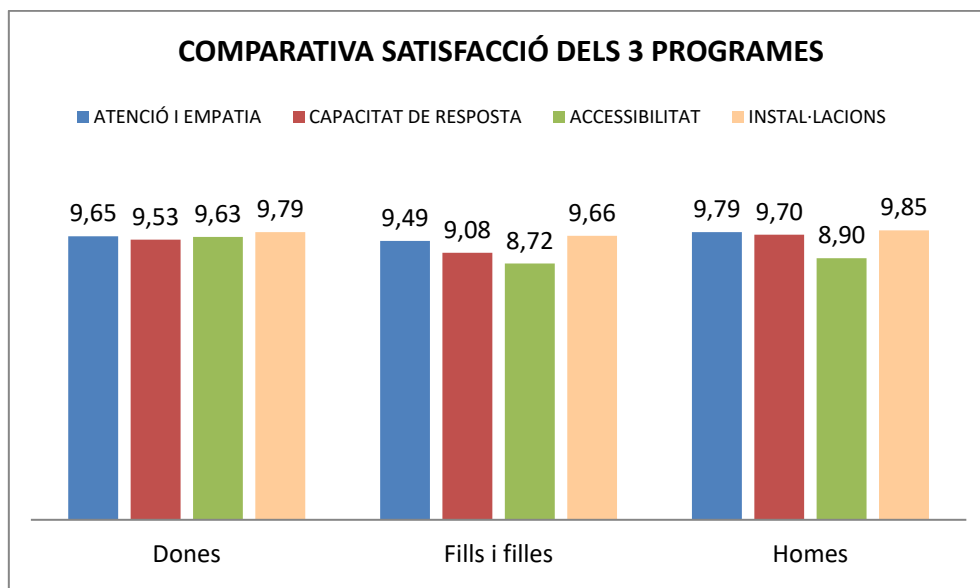
### 3. Programa d'atenció a homes que volen assolir relacions lliures de violència masclista

Aquest programa també té unes puntuacions molt altes, que oscil·len entre un 8,60 i un 10,00.



### Comparativa dels tres serveis

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



## 2.4. RELACIÓ ENTRE LES RESPOSTES D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ (ANNEX 2)

La majoria de persones usuàries han definit que l'atribut més important és l'*Atenció i empatia* seguida de la *Capacitat de resposta* com a atributs més importants.

No s'han definit oportunitats de millora destacades ja que la satisfacció respon a les necessitats i les expectatives de les persones usuàries.

## 2.5. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

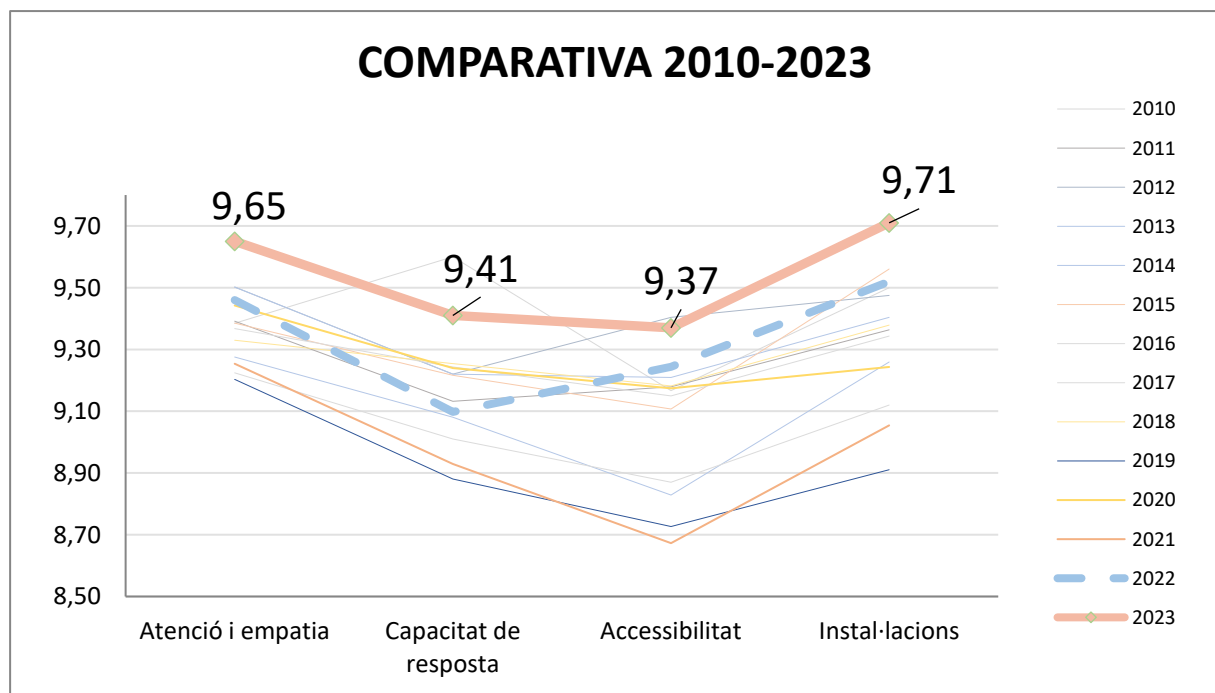
La mitjana de la valoració global del servei és de 9,60 punts; és a dir, com els anys anteriors, el nivell de satisfacció es troba molt a prop de l'excel·lència i millora en més de 3 dècimes la dada anterior (9,28).

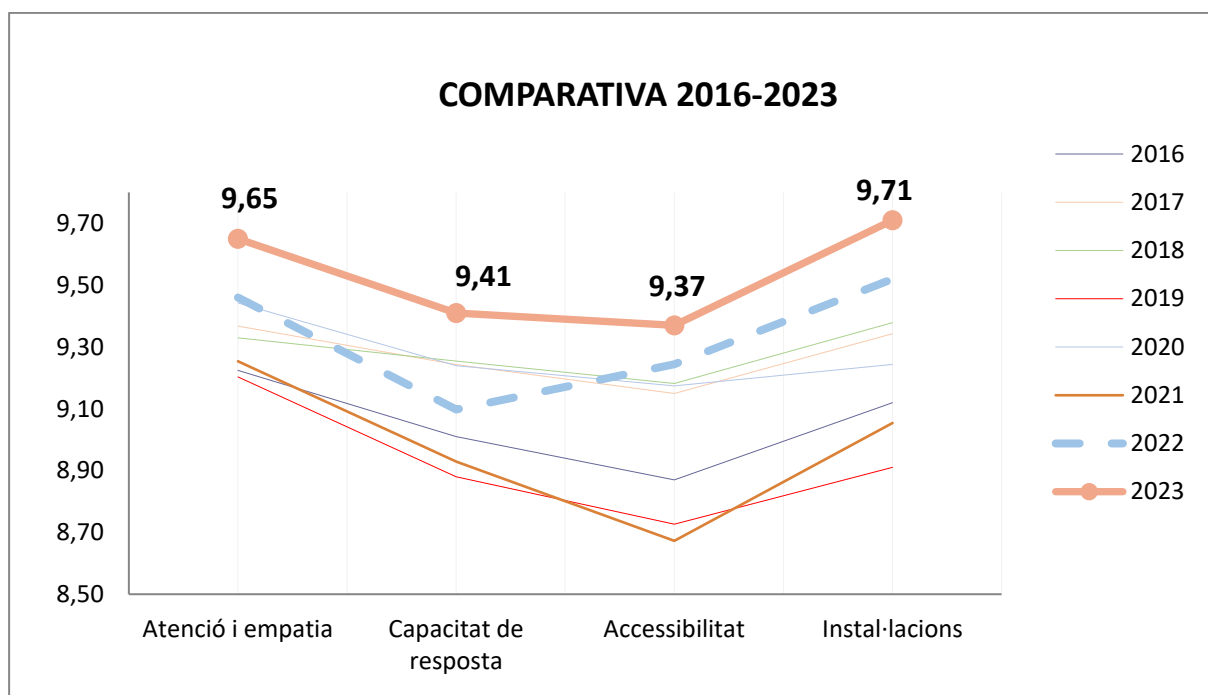
## 2.6. VALORACIÓ DE L'ENQUESTA

L'enquesta ha estat valorada amb un 9,79. No s'ha recollit cap proposta o aspecte a millorar del qüestionari.

## 2.7. COMPARATIVA 2010-2023

Les dades es troben dins els marges dels anys anteriors.





## 2.8 OBSERVACIONS

Del total d'enquestes realitzades, les persones usuàries han aportat 132 observacions, de les quals 17 han estat en sentit positiu pel servei rebut (felicitations, agraiments o comentaris positius sobre aquest).

Altres observacions:

- Dues persones hi aporten que els hauria agradat que el temps entre cites fos més curt.
- Una persona planteja si seria possible que hi hagués una persona per a poder atendre els seus fills mentre l'atenen, i que aquests poguessin disposar de més joguetes.
- Una persona comenta la gran ajuda aportada per l'acompanyament durant el judici.

### 3. CONCLUSIONS GENERALS

Respecte del nombre d'enquestes realitzades, el registre d'enguany supera els anteriors:

- **2019:** 70
- **2020:** 103
- **2021:** 150
- **2022:** 228
- **2023:** 262

Respecte dels resultats generals, com en anys anteriors, 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.

Els resultats obtinguts evidencien que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives, ja que els quatre blocs d'atributs generals no tan sols han estat valorats excel·lentment, sinó que superen les valoracions de l'any anterior.

Igual que en altres aspectes d'aquest informe, la valoració global, amb una puntuació de 9,60 punts sobre 10, frega l'excel·lència i supera la puntuació de l'any anterior (9,28).

Quant a la satisfacció per grups de qüestions, també s'ha incrementat respecte de l'any anterior; l'any 2022 les puntuacions es trobaven entre 9,10 i 9,52, i l'any 2023 s'han incrementat, arribant a l'interval d'entre 9,49 i 9,78.

Respecte de la satisfacció dels ítems en funció del gènere femení i masculí, la mitjana també ha evidenciat una notable millora; ha passat del 9,37 al 9,58 en les valoracions de les dones, i del 8,09 al 9,76 en els homes.

Pel que fa a la comparativa del servei en els anys 2016-2023, totes les qüestions estan valorades per damunt del 9,37, i superen totes les valoracions dels anys anteriors.

Analitzant les dades, observam que no només s'ha seguit amb la dinàmica positiva dels anys anteriors, sinó que aquesta s'ha superat amb un increment de les valoracions obtingudes. Aquests resultats evidencien que el Servei ja ha integrat totalment els nous professionals i les línies de feina que es varen incorporar arran del nou contracte de 2022; es reafirma que la línia de feina del Servei respon a les seves expectatives.

## 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 demanem que respongueu 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

### VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanem que valoreu els nostre servei del 0 al 10. El 0 és la qualificació més 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.</b>	<b>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.</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.</b>	<b>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.</b>	<b>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? (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 canviaríeu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

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

1. A, B, C, D
2. La empatía, la atención y la capacidad de respuesta, la accesibilidad, las instalaciones
3. La empatía, capacidad de respuesta, las intalaciones, accesibilidad
4. La empatía, atención, cap de resp. Intalaciones
5. NC
6. Atención y empatía
7. Atención y empatía
8. Empatía
9. Atención y empatía, capacidad de respuesta
10. TODO
11. A, B, C, D
12. A, B, C, D
13. A, C, B, D
14. A, B, C, D
15. A, B, C, D
16. A, C, B, D
17. NC
18. NC
19. A, B, C, D
20. A, B, C, D
21. A, B, C, D
22. No acudía al servicio
23. B/ Capacidad de respuesta
24. NC
25. A, B, C, D
26. A, B, C, D
27. A, B, C, D
28. A, B, C, D
29. A, B, C, D
30. A, B, C, D
31. NC
32. A, B, C, D
33. A
34. A, B, C, D
35. C, A
36. A - la empatía es la más importante
37. A, B, C, D
38. A
39. A
40. A, B, C, D



41. A, B, C, D
42. A, B, C, D
43. No conozco bien el idioma
44. A, B, C, D
45. A, B, C, D
46. A, B, C, D
47. A,B, C, D
48. B, A, C, D
49. B, A, C, D
50. A, B, C, D
51. A, B, C, D
52. A, B, C, D
53. A, B, C, D
54. B, A, C, D
55. A, B, C, D
56. A, B, C, D
57. B, A, D, C
58. A, B, C, D
59. A, B, C, D
60. TODO
61. A, B, C, D
62. A, B, C, D
63. A, B, C, D
64. La seguridad y sobretodo la (A) atención
65. La capacidad de ayudar con rapidez y atender con rapidez facilitando informació sobre cualquier duda (a) (B)
66. la empatía sería la primera (A)  
(A) (B)
67. La atención y el lugar que transmite seguridad al estar rodeado de profesionales
68. Sin duda la capacidad de dar una respuesta útil y rápida  
(A) (D) (B) La atención y empatía, la seguridad y la rapidez
69. A las personas que te atienden son lo mejor de todo el proceso que tuve que pasar
70. B. La rapidez con la cual te atienden
71. A-B-C-D
72. D - Las instalaciones para sentirte cómoda que sea un sitio acogedor
73. A - La empatia para mi es lo más importante de sentirte apoyada y escuchada
74. C - La flexibilidad de poder compaginar el horario es muy importante para así poder acudir siempre
75. A-B-C-D
76. NC
77. "C - La accesibilidad que ofrece el servicio.
78. A - Atención y empatía"
79. No entiende el idioma.

80. "A C
81. B D"
82. A C B D
83. B A C
84. A
85. A B C
86. C B A
87. A
88. A
89. A - La atención y la empatía
90. B - La utilidad del servicio y (A) la amabilidad
91. (A)
92. B - A
93. A B C D
94. A B C D
95. A B C D
96. A
97. A-B-C-D
98. NC
99. NC
100. NC
101. NC
102. NC
103. NC
104. A-B-C-D
105. NC
106. NC
107. A-B-C-D
108. NC
109. NC
110. NC
111. NC
112. TODO
113. A-B-C-D
114. A-B-C-D
115. A-B-C-D
116. ATENCIÓN Y EMPATÍA
117. A-B-C-D
118. TODO
119. A-B-C-D
120. A-B-C-D
121. A-B-C-D
122. A-C-B-D

- 123. A-B-D-C
- 124. TODO
- 125. A-B-C-D
- 126. A-B-C-D
- 127. A-B-C-D
- 128. A-B-C-D
- 129. NC
- 130. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 131. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 132. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 133. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 134. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 135. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 136. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 137. Capacitat de resposta;Atenció i empatia;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 138. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 139. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 140. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 141. Capacitat de resposta;Atenció i empatia;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 142. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;
- 143. Atenció i empatia;Capacitat de resposta;Accessibilitat;Instal·lacions;

### **ANNEX 3. OBSERVACIONS**

1. NC
2. Todo fue muy bien, está muy agradecida
3. Le hubiese gustado que el tiempo entre una cita y otra sea más corto, se la hacía largo esperar hasta la siguiente cita.
4. Le hubiese gustado que haya alguien que pueda atender a los niños mientras tenía que hacer la terapia y que hubiese más juguetes.
5. Solamente acudió un día y no supo contestar a ninguna pregunta por falta de información.
6. Todo un 10, agradece todo el apoyo recibido.
7. Agradece todo el apoyo recibido
8. Con el servicio está satisfecha pero muy decepcionada con el servicio de los juzgados
9. Agradece el detalle de pedir su opinión sobre el servicio.
10. NC
11. NC
12. NC
13. NC
14. Mala atención de la persona del mostrador, la primera atención. La TS y la Psico muy bien.
15. NC
16. NC
17. No recorda el servei.
18. NC
19. Le costó conocer el servicio, una vez que pidió cita, todo fue muy rápido.
20. NC
21. NC
22. NC
23. NC
24. Dice que no la quisieron atender en el servicio y cuelga a la llamada tlf.
25. NC
26. NC
27. NC
28. NC
29. NC
30. NC
31. Le hubiese gustado oder compaginarnos los horarios laborales con las del servicio.
32. Todo muy bien.
33. NV
34. NC
35. NC
36. NC
37. NC

38. NC
39. NC
40. NC
41. NC
42. NC
43. NC
44. NC
45. NC
46. NC
47. Todo estupendo
48. NC
49. NC
50. "No puedo valorar el espacio del servicio porque fui al juzgado acompañada.
51. El acompañamiento fue muy bien."
52. NC
53. NC
54. NC
55. NC
56. NC
57. NC
58. NC
59. NC
60. NC
61. NC
62. NC
63. NC
64. NC
65. NC
66. NC
67. NC
68. NC
69. NC
70. Se debería de conocer más el servicio y que llegue a muchas más mujeres que lo necesiten y no saben dónde acudir
71. Me fue de muy gran ayuda, recuperé mi autoestima
72. Solamente gracias
73. NC
74. NC
75. NC
76. Daría un 20 no un 10, 10 es poco
77. NC

78. Los profesionales muy atentos pero tuve que esperar mucho de una cita a otra cuando necesitaba mucho apoyo
79. NC
80. No estoy muy contenta con el servicio, comenta que al principio fue ok pero luego la dejaron de lado y no le contestaban a los mensajes y dejó de acudir
81. NC
82. NC
83. NC
84. NC
85. NC
86. NC
87. Un 10 y mucho agradecimiento
88. NC
89. NC
90. NC
91. Le fue de gran ayuda el acompañamiento en el juicio
92. NC
93. Le hubiese gustado que el tiempo de entre una cita u otra sea más corto
94. NC
95. NC
96. Para sus hijos les fue de gran ayuda ir al servicio
97. NC
98. NC
99. Los profesionales fueron la familia que cualquier usuaria necesitaría tener a su lado en situaciones complicadas
100. NC
101. NC
102. NO ME LLEGARON A ATENDER
103. NC
104. NC
105. NC
106. NO PUDE CONTINUAR PORQUE
107. NC
108. NC
109. NO RECUERDA HABER ESTADO EN EL SERVICIO
110. NC
111. NC
112. NO RECUERDA EL SERVICIO
113. NC
114. NO SABE IDIOMA
115. NC

116.	NC
117.	NC
118.	NC
119.	NC
120.	NC
121.	NC
122.	NC
123.	NC
124.	NC
125.	NC
126.	NC
127.	MUCHAS GRACIAS POR TODO LO QUE HACÉIS
128.	NC
129.	NC
130.	NC
131.	NC
132.	NC
133.	NC