

INFORME SATISFACCIÓ de les
usuàries del Servei d'Acolliment
Municipal per a víctimes de violència
de gènere
(SAMVVG)
Juny 2020

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, honestedat 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 35 dones i haver participat en la valoració un total de 27 dones.

Els resultats obtinguts han estat els següents:

	Nombre d'usuàries ateses compleixen criteris per fer enquesta	% qüestionaris damunt total usuàries compleixen criteris	Valoració
Resultats Sam VVG	26	84,62%	9,82

Satisfacció segons antiguitat

Temps d'estada al Servei	Total	Mitjana Satisfacció General del Servei
Entre 15 dies i 3 mesos	11	9,91
Entre 3 i 6 mesos	9	9,67
Entre 6 mesos i un any	2	10
Entre 1 i 3 anys	0	-

Satisfacció per criteris

Fiabilitat	valoració
Els compromisos inicials s'han complert correctament	9,64
He rebut suficient informació del funcionament del servei	9,73
Estic satisfet/a amb les activitats en las que he participat	9,45
Mitjana valoració Fiabilitat	9,61
Capacitat de resposta	valoració
Es te en compte les meves necessitats i suggeriments plantejats	9,64
Mitjana Capacitat de resposta	9,64

Seguretat	valoració
Confio amb l'equip de professionals i en la seva forma de fer feina	9,77
Em sento recolzat/da en el dia a dia	9,64
Mitjana valoració Seguretat	9,70
Empatia	valoració
L'equip de professional és amable i educat amb mi	9,82
Em sento escoltat/da i acompanyat/da per part de l'equip de professionals	9,64
Mitjana valoració Empatia	9,73
Elements tangibles	valoració
Les instal·lacions i materials son els adequats per atendre-m correctament	9,40
Mitjana valoració elements tangibles	9,40
Preguntes pròpies del Servei	valoració
Com et vàrem acollir a l'arribada	9,9
Coneixes i has participat en el teu PAI	9,27
Creus que la teva situació ha millorat des de l'entrada al Servei	8,68
Estàs satisfeta amb l'alimentació que es proporciona	7,23
Mitjana valoració preguntes pròpies	8,77

Importància per criteris

Fiabilitat	valoració
Mitjana importància Fiabilitat	6
Capacitat de resposta	
Mitjana importància Capacitat de resposta	9
Seguretat	
Mitjana importància Seguretat	11
Empatia	
Mitjana importància Empatia	12
Elements tangibles	
Mitjana importància elements tangibles	6

Preguntes qualitatives

Aspecte del Servei que t'ha agradat més

La majoria del comentaris tenen relació a l'amabilitat i atenció de l'equip, alguns són:

- ✓ Lo que me gusta de este servicio es la amabilidad y la forma en que nos tratan con Honestidad. Por todo esto me siento más fuerte cada día.
- ✓ Gracias al equipo de SAM tengo mis papeles. Me siento escuchada, el equipo es muy profesional. Las charlas con la psicóloga y las mujeres me ayudan un montón
- ✓ Que me siento mas segura de mi persona para seguir al paso que doy
- ✓ La atención de las profesionales
- ✓ Que pudieran entender mi situación específica y me traten con amabilidad y confianza. También el área psicológica, etapas del plan de trabajo, en el día a día con las monitoras y

compañeras/usuarios. Está alejado de la ciudad y el mundo. Agradezco tener una habitación individual con baño y tener patio con área exterior.

- ✓ La atención y confianza con todo el personal.
- ✓ Que sepan entender mi situación y nos traten con amabilidad.
- ✓ El grupo que entiende de "todo" no se escapa un detalle, y esa ayuda para no caer mas no tiene precio.
- ✓ Eficiencia para resolver cualquier problema. Deseo de ayudarte. Interés en mi situación, en mis condiciones

Aspecte del Servei que podem millorar

Alguns dels comentaris són:

- ✓ Comida por ejemplo. Pescado
- ✓ Nada, quedáis como sois
- ✓ Que nos escuchen a todos por igual
- ✓ Que se pudiera estar más tiempo en el centro hasta que mi situación estuviera arreglada, como tener un trabajo y tener ahorros y donde poder ir.
- ✓ Separar las áreas de ordenadores y la Biblioteca de la sala de la TV. Agregar otro microondas y otra secadora para evitar colapso. Asignar otro juego de toallas y sábanas. Establecer un área de manualidades, proyectos individuales y de grupo con horarios y áreas para hablar por teléfono y no molestar
- ✓ Catering
- ✓ Todo bien
- ✓ Ninguno
- ✓ Las instalaciones y el uso de los materiales están mejor. La mejora que podríais hacer es hacer mas actividades en grupo, aquí van a la bola de cada uno, es conocerse mejor y hablar de situaciones que a otras compañeras no les guste.

Altres observacions i/o suggeriments

- ✓ Muchísimas gracias por todo
- ✓ Los baños más grandes. Estos son muy pequeños y en las duchas casi no cabemos
- ✓ Facilitar algunas perchas numeradas y grandes para colgar ropa. Habilitar un área de juegos de niños en invierno cerrado y apartado de las habitaciones. Separa las usuarias por etapas del proceso en las áreas comunes. Habilitar más ordenadores para avanzar en el proyecto. Asignar cubiertos y tazas desde la llegada al centro. Plan de concienciación del reciclaje (comprar cubos mas cómodos). Iniciativa del proyecto para usuarias individual y/o su grupo que permitan socializar de forma constructiva durante el proceso (psicología, proyecto de jardinería, costura, sexualidad...) Habilitar áreas para el cuidado de niños con niñera para facilitar a las madres su evolución dentro del proceso y/o proyecto como ser madre soltera y echar adelante. Listado de recursos a los que podemos acceder (asesoramiento de empleo, ejercicio, ocio desde el principio). Plan de salida de emergencia (explicación de puntos de acceso a exteriores, agua y salidas si lo consideran conveniente). Información sobre las etapas sugeridas y para cumplir el plan de trabajo y salir adelante.
- ✓ Crear más actividades con más frecuencia, para que estemos más despejadas y nos divirtamos un poco.
- ✓ Estoy agradecida por haber llegado aquí. La ayuda emocional y la económica al darnos una habitación, donde lavar, todo significa mucho. Se agradece. En cuanto al catering tal vez por la situación que se generó en estos días, ayudaría que cada quien se lave sus cosas y así evitar conflictos y grupos entre usuarias, no se... solo es una sugerencia. Ayuda mucho que han logrado incorporar otras bebidas (soja, avena) Pero la alimentación para menores de

edad es muy condimentada. Los pequeños comen más sencillo y no todos estamos acostumbrados a comer tanto pescado, ni tanto ajo, ni tanto aceite.

- ✓ Todos son muy buenos, su trabajo también en bueno. Me gusta todo.
- ✓ Prestar el servicio de canguro, así las mujeres pueden salir a trabajar más horas y mejorar su economía e independencia.
- ✓ Entre aquí cuando empezó CORONA VIRUS y mi situación estuvo parada, pero me siento mejor psicológicamente. Me siento protegida.

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

Por favor, **indica con un "X"** el tiempo que has estado en el Servicio:

El tiempo que llevas utilizando el servicio:	
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	

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 										Total de acuerdo 
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Me siento escuchada y acompañada por parte del equipo de profesionales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 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"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Total des acuerdo									Total de acuerdo o
										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9 Estoy satisfecha con las actividades en las que participo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Me siento apoyada en el día a día.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Cuándo llegaste al Servicio, ¿cómo te acogimos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 ¿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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 ¿Estoy satisfecha con la alimentación que se proporciona?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En general, estoy satisfecha con el servicio recibido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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:

A.- Que el servicio responda a mis expectativas (lo que esperaba inicialmente).	
B.- Que estemos accesibles cuando nos necesitas.	
C.- Que el equipo de profesionales me facilite un espacio de confianza.	
D.- Que sepamos entender tu situación y te tratemos con amabilidad.	
E.- 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!