

Àrea Igualtat i Feminismes

Servei municipal d'acolliment a víctimes de
violència masclista SAMVVM



Finançadors:



Informe de valoració de la satisfacció de les usuàries 2024

*Intress és una associació declarada d'utilitat pública. Ordre del 20 de Gener del 2004 del Ministeri de
Interior.* www.intress.org



Descripció del servei:

El Servei d'Acolliment Municipal a Víctimes de Violència Masclista (SAMVVM) és un **servei social específic, residencial i temporal, d'acolliment i atenció integral** per a dones en situació de violència masclista, les seves filles i fills i persones que en depenguin.

Podran accedir voluntàriament al servei independentment de la seva situació personal, administrativa, jurídica o social, sense l'exigència d'haver d'interposar una denúncia pels fets patits, sempre que no disposin d'un allotjament o domicili on poden recuperar-se amb seguretat i superar la violència patida.

El servei està emmarcat a la xarxa d'Atenció a les Víctimes de Violència Masclista de la Ciutat de Palma, i depèn de l'Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI.

Introducció:



El SAMVVM disposa d'una **enquesta** per valorar el grau de satisfacció de les dones acollides, elaborada amb un llenguatge proper i facilitador i amb ús d'elements visuals i gràfics. L'objectiu de la **mesura de la satisfacció** és comptar amb informació sistemàtica i continuada sobre la percepció de la seva satisfacció respecte el servei.

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, voluntària i anònima. L'enquesta s'ha lliurat a totes les dones als 2 mesos de la seva estada al centre i, en cas d'alta abans dels 2 mesos, realitzaren l'enquesta aquelles dones amb, almenys, 15 dies d'estada.

Model de qüestionari:

El Equipo de Profesionales del SAM VVM 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 o											Total acuerdo
													
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	El equipo de profesionales es amable y educado conmigo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
2	Me siento escuchada y acompañada por parte del equipo de profesionales	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
3	Las instalaciones y materiales son los adecuados para atenderme correctamente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
4	Se tienen en cuenta mis necesidades y sugerencias planteadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
5	Los compromisos iniciales se han cumplido correctamente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
6	Recibo suficiente información del funcionamiento del servicio	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
7	Estoy satisfecha con las actividades en las que participo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
8	Confío en el equipo de profesionales y en su forma de trabajar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
9	Me siento apoyada en el día a día	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
10	Cuándo llegaste al Servicio, ¿cómo te acogimos?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
11	¿Conoces y has participado en elaborar tu plan de trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
12	¿Crees que tu situación ha mejorado desde tu llegada al Servicio?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
13	¿Estoy satisfecha con la alimentación que se proporciona?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	En general, estoy satisfecha con el servicio recibido	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

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).	
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!

Dades de participació 2024:

La mostra ha estat de **76 dones** amb una totalitat de **39 enquestes** rebudes.

Els **resultats** obtinguts han estat els següents:

Nombre d'enquestes emplenades	% qüestionaris damunt total usuàries compleixen criteris	Satisfacció General
39	51,32%	9,11

Satisfacció per criteris del primer semestre 2024

Fiabilitat	Valoració
Els compromisos inicials s'han complit correctament	9,08
He rebut suficient informació del funcionament del servei	9,00
Coneixes i has participat en el teu Pla de Treball	8,79
Creus que la teva situació ha millorat des de la teva arribada al Servei	9,23
Estic satisfet/a amb les activitats en las que he participat	8,82
Mitjana valoració Fiabilitat	8,98
Capacitat de resposta	
Es te en compte les meves necessitats i suggeriments plantejats	9,03
La freqüència i duració de les cites establides cobreixen les meves necessitats	8,92
Quan vas arribar al Servei, Com et vam acollir?	9,44
Mitjana Capacitat de resposta	9,13
Seguretat	
Confio amb l'equip de professionals i en la seva forma de fer feina	9,44
Em sento recolzat/da en el dia a dia	8,79
Mitjana valoració Seguretat	9,12
Empatia	
L'equip de professional és amable i educat amb mi	9,56
Em sento escoltat/da i acompanyat/da per part de l'equip de professionals	9,38
Mitjana valoració Empatia	9,35
Elements tangibles	
Les instal·lacions i materials son els adequats per atendre-m correctament	8,94

Estic satisfeta amb l'alimentació que es proporciona	8,44
Mitjana valoració elements tangibles	8,98

Aspecte més important:

	Respostes
Que el servei respongui a les meves expectatives	6
Que estiguem accessibles quan ens necessites	9
Que l'equip de professionals em faciliti un espai de confiança	10
Que sapiguem entendre la teva situació i et tractem amb amabilitat	13
Que les instal·lacions i els materials siguin els adequats	1

De les cinc preguntes s'ha d'assenyalar la més important per a la persona

Comentarios en les enquestes:



¿Qué aspecto del servicio te ha gustado más?

- Las personas que trabajan ahí
- El servicio y la atención prestada
- Talleres, grupo fitness
- La psicología
- Tener profesionales con los que poder hablar y que me guíen en mi situación. Y un espacio en el que he podido pensar y me ha ayudado a tomar decisiones.
- Como me tratan, y como me ayudan
- Q puedo tener confianza en las profesionales
- La calidez, educación, confianza, cuidado, amabilidad y la paciencia que han tenido para mí, no estoy acostumbrada a esto, pero me han hecho sentir súper arropada y de alguna manera me han hecho ver la vida, las personas a mí misma de una manera diferente...
- El que me facilitarán un piso para mí y mis hijos, pero con nueva experiencia nunca he compartido piso con nadie más que con exparejas 🤔😊
- Que recibo cuidado, amor, cariño y comprensión y que entiendan mis dificultades. :)
- La amabilidad, disponibilidad y comprensión completa de las profesionales que trabajan en el centro
- Todos
- Que haya amabilidad
- Como me tratan y se ocupan para que yo esté mejor
- El apoyo
- La comprensión del equipo con cada una de las usuarias
- Todo
- La ayuda psicológica con Malena y el acompañamiento de mi referente Trini
- Comprensión y tolerancia
- Con el cariño y comprensión con el que te reciben y te dan siempre

Informe de valoració de la satisfacció 2024 · SAMVVM

www.intress.org

- *La tolerancia y empatía de las chicas*
- *Que no haya acompañamiento en una emergencia al hospital*
- *La amabilidad y comprensión del equipo con las usuarias.*
- *La atención y amabilidad*
- *Me siento bien el lugar donde me recibieron para vivir con mi hija*
- *Todo*
- *El acompañamiento*
- *All*
- *La empatía y comprensión*
- *La empatía y validación de mis emociones*
- *Sentirme apoyada cuando lo he necesitado*
- *Hablar muchos con las encargadas de cada día*
- *Las chicas como te ayudan y te orientan*
- *En general todo, pero ha sido muy importante sentirme escuchada, sentir que para otras personas es importante lo que siento y me hayan brindado un lugar donde sentirme segura y apoyada*
- *Las actividades*
- *La psicóloga*



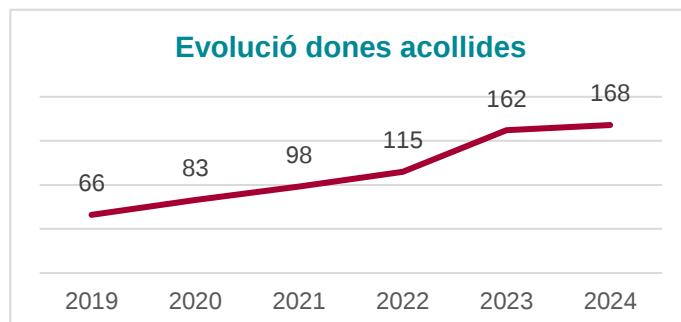
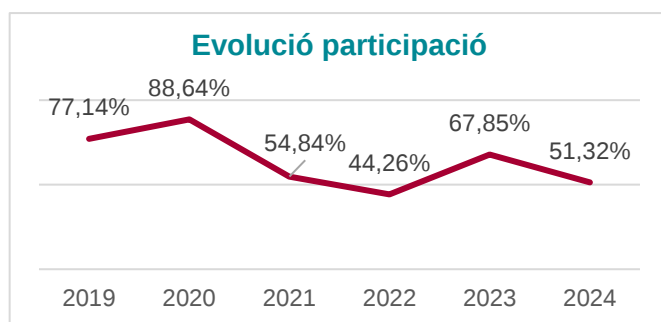
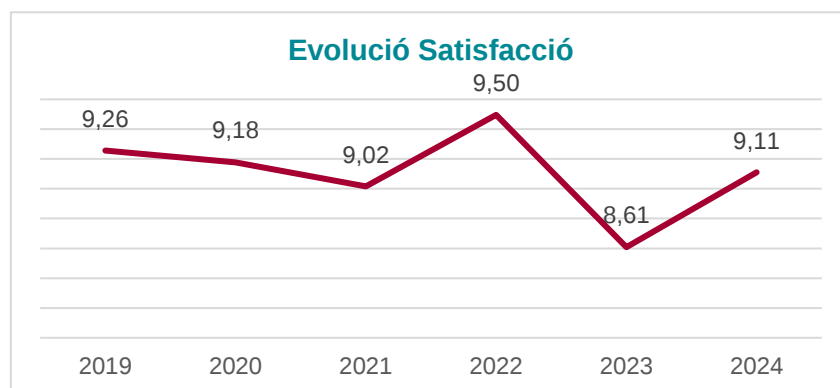
¿Qué aspecto del servicio podríamos mejorar?

- *Nada*
- *Ninguno*
- *La ayuda de alimentos*
- *La comida*
- *Nada*
- *No tanto ruido y juego de los niños, a la hora de comer o cenar*
- *Supongo q pedir más es exagerar*
- *Más información acerca de las ayudas*
- *La alimentación, la comida :(*
- *Ninguno*
- *Creo que todo el servicio es súper bueno desde que estoy allí 0 días*
- *Que los compañeros nos entendamos mejor y colaboremos*
- *De momento nada*
- *Refuerzo de personal, que se quede solo 1 chica de guardia de noches es poco*
- *La comida*
- *Nada*
- *No tanto ruido y juego de los niños, a la hora de comer o cenar*
- *Supongo q pedir más es exagerar*
- *Más información acerca de las ayudas*
- *La alimentación, la comida :(*
- *Ninguno*
- *Creo que todo el servicio es súper bueno desde que estoy allí 0 días*
- *Que los compañeros nos entendamos mejor y colaboremos*
- *De momento nada*

- Los desayunos
- Refuerzo de personal. Que se quede solo 1 chica de guardia es poco
- La comida
- Estoy conforme en todos los aspectos
- Flexibilidad en los horarios de compartir
- El horario de entrada
- Necesitamos neveras individuales y no tener que beber en agosto agua caliente
- El acompañamiento a una urgencia al hospital
- Creo que no debería quedarse solo una chica por las noches para todas las usuarias puesto que el despacho no puede quedarse solo por si otra usuaria precisa atención creo que 2 responsables es mejor que que se quede 1 sola
- Que haya más actividades para los niños
- Todos
- En cuanto a las instalaciones y cosas de uso diario que sean nuevas para utilizar uno solamente.
- Kitchen or refrigerator
- El tema de las referentes se podía ajustar mejor, siempre tendríamos que tener 1 persona, con la que puedas comunicarte regularmente
- Alimentación adaptada a los niños y adaptada a si has de ganar peso (me preocupa una compañera que está bajando de peso 42kg) en mi caso me alegro porque debo bajar de peso por salud, pero no es el caso de todas.
- La comida
- Compartir más entre compañeras
- La comida un poco más
- Creo que podrían implementar cursos y talleres
- Muchos...por ejemplo la empatía

Anàlisi de l'evolució de la satisfacció (2019-2024)

A continuació, s'analitza l'evolució de les satisfacció de les dones ateses en el SAMVVM els últims cinc anys.

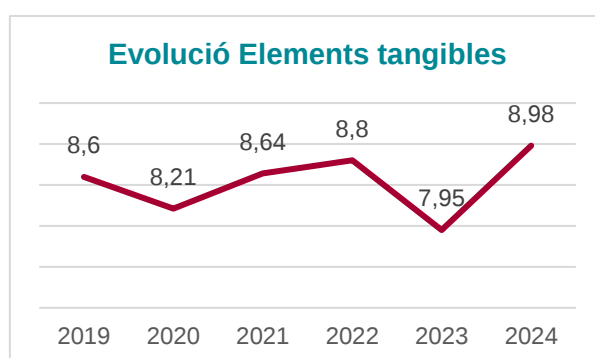
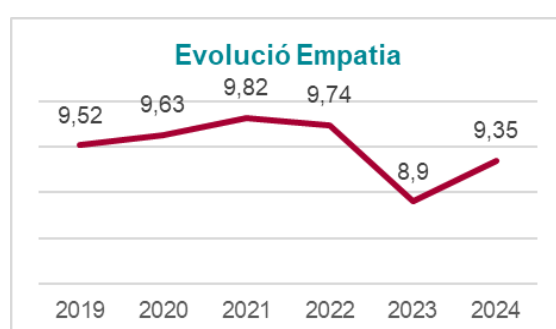
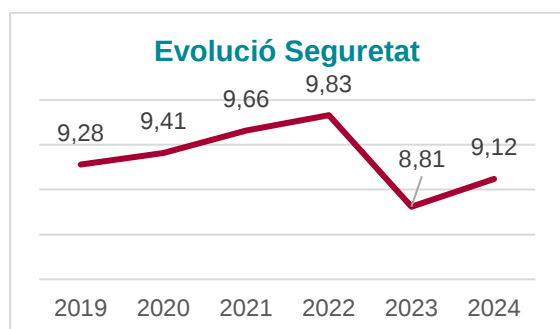
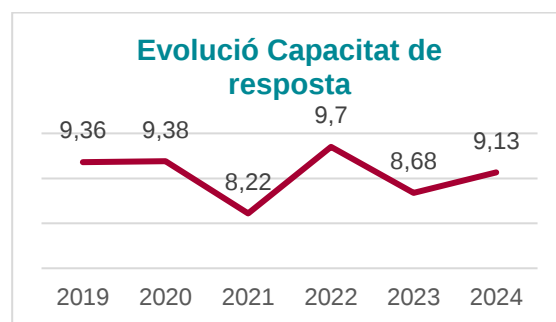
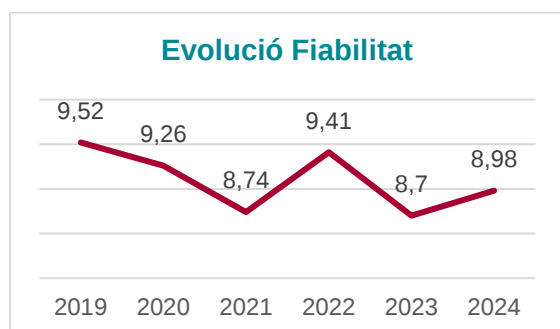


Aspectes a tenir en compte:

- En 2022 es divideix el servei en dos lots. La part d'intervenció social continua depenent d'Intress i la part de pansa a dependre de la Fundació Sant Joan de Déu. Per tant, els resultats globals de satisfacció dependran de la gestió de dues entitats independents.
- En el 2023 es comencen a passar les enquestes de manera *on line* a través d'un formulari de Google enviat a les dones per WhatsApp.
- En el 2024 el servei s'amplia tant en places com de professionals, malgrat això segueix tenint una sobreocupació.
- Destacar, la baixada de participació en les enquestes, ja que han contestat el 51,31%, no podem valorar els possibles factors explicatius.
- Encara que ha baixat la participació en les enquestes, ha augmentat la satisfacció amb un 9,11.

Evolució anual de les mitjanes de les dimensions valorades:

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mitjana valoració Fiabilitat	9,52	9,26	8,74	9,41	8,7	8,98
Mitjana Capacitat de resposta	9,36	9,38	8,22	9,7	8,68	9,13
Mitjana valoració Seguretat	9,28	9,41	9,66	9,83	8,81	9,12
Mitjana valoració Empatia	9,52	9,63	9,82	9,74	8,9	9,35
Mitjana valoració elements tangibles	8,6	8,21	8,64	8,8	7,95	8,98



Conclusions:

- La satisfacció general ha augmentat respecte a l'any passat, un 0,5 punts amb un 9,11 i supera la meta del 8 fixada en la Carta de Compromisos municipal.
- Encara que hi ha hagut menys dones que han respon a l'enquesta respecte a l'any passat, la valoració ha sigut millor.
- Destacar que, encara que la ocupació ha anat en augment des de el 2019, en un 347%, la satisfacció s'ha mantingut. A més en aquest any la fiabilitat, capacitat de resposta, la seguretat i l'empatia han augmentat en relació a l'any passat. Això es tradueix en el esforç i la professionalitat de l'equip del SAMVVM per poder atendre amb qualitat malgrat la sobre ocupació patida.
- En el 2024 els elements tangibles han augmentat en casi 1 punt en respecte al 2023, encara que el menjar segueix sent l'aspecte més millorable segons l'opinió de les dones. Malgrat això, podem concloure que hi hagut una millora en la qualitat dels productes alimentaris i que la coordinació constant entre ambos lots per detectar i resoldre incidències tant de manteniment com d'alimentació, podem ser actuacions que han afavorit l'augment d'aquesta puntuació.