






Avaluació de l'Espai Situa't

Informe de resultats

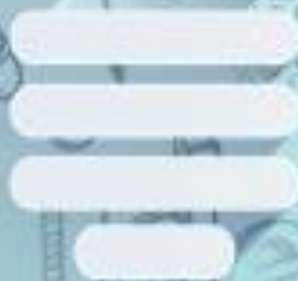


17 d'abril 2018
Ref. 11.3076

- 1. Objectius i metodologia**
- 2. Anàlisi de l'homogeneïtat de la informació recollida a la base de dades**
-  **3. Anàlisi de la tipologia d'intervenció**
-  **4. Avaluació del grau de satisfacció i impacte del servei**
-  **5. Conclusions i recomanacions**



1. Objectius i metodologia



1.2. Objectius i metodologia

1 Anàlisi de l'homogeneïtat de la informació recollida a la base de dades



Anàlisi de freqüències, detecció de camps buits, (1.354 demandes)
anàlisi del contingut (selecció 400 demandes)

2 Anàlisi del tipus d'intervenció des de l'ES



Codificació del tipus d'intervenció i anàlisi de freqüències (selecció 400 demandes)

3 Anàlisi de la satisfacció i impacte



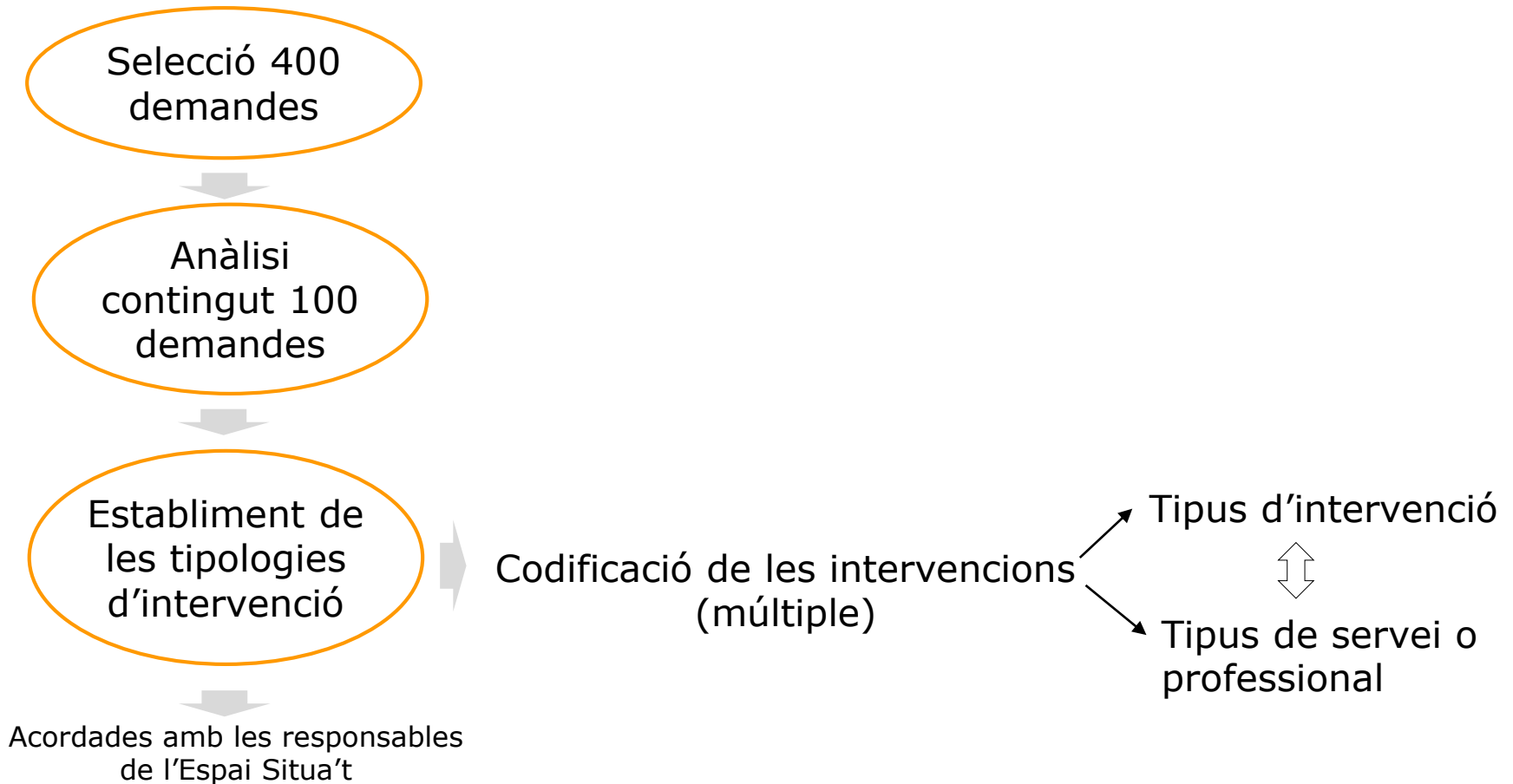
Cerca bibliogràfica
Entrevistes presencials
Enquesta telefònica



3. Anàlisi de la tipologia d'intervenció

3.1. Procediment

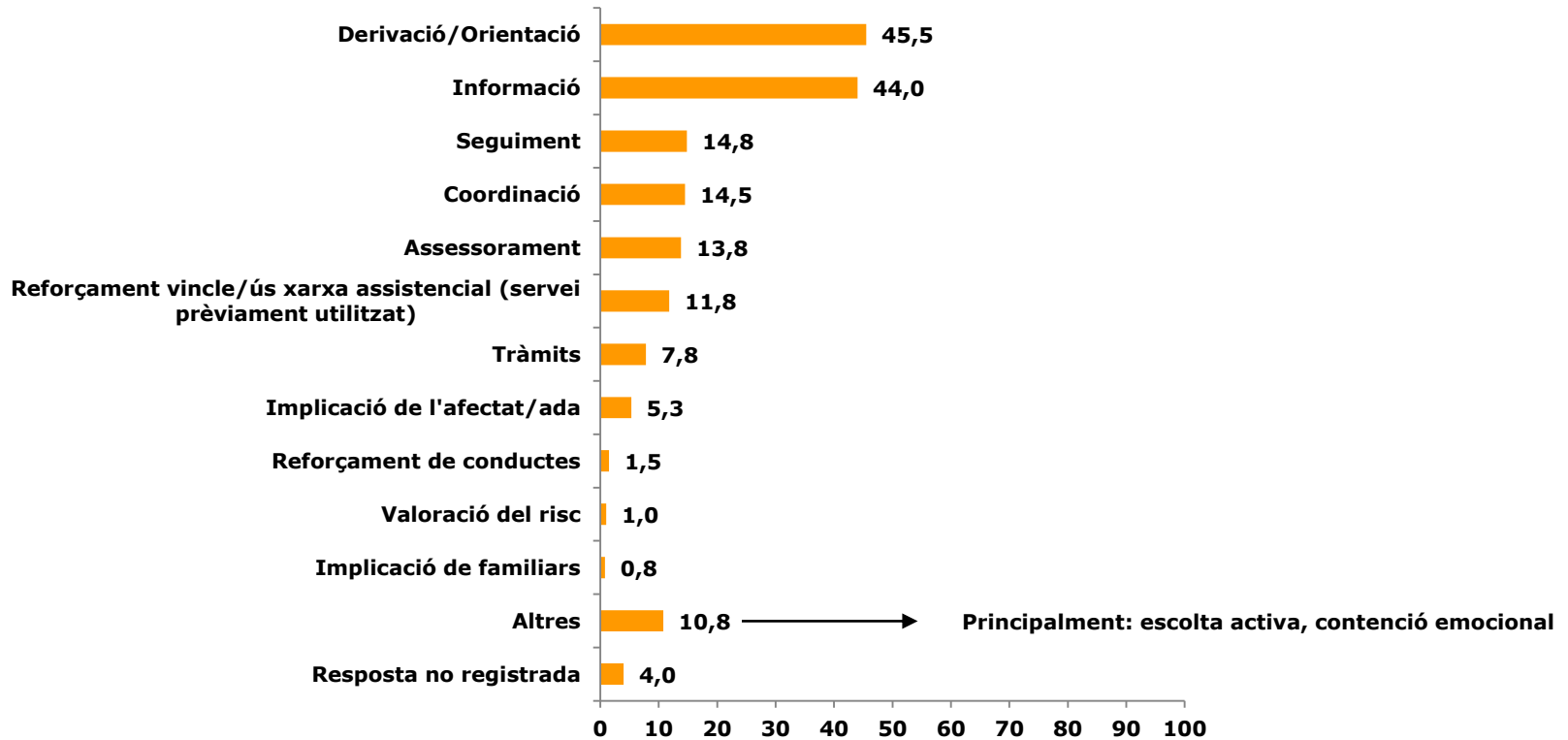
El procediment seguit per l'anàlisi del tipus d'intervenció ha estat el següent:



3.2. Tipologies d'intervenció a l'ES

A partir de la classificació realitzada s'ha identificat amb quina freqüència es realitzant els diferents tipus d'intervencions.

Tipologia d'intervenció des de l'Espai Situa't (%)



Base : 400

MÚLTIPLE

3.3. Treball en xarxa des de l'ES

Alguns exemples de serveis amb què l'Espai Situa't treballa:

Específics Salut Mental

General

Salut

CSMA, CSMIJ, ESME, CASM Benito Menni, CHM Les Corts, SRC

CAP, Ginecòleg, Mutua Privada

Social

TS del CSMA, Club Social, Fundacions tutelars, Hort Terapèutic, Recursos residencials de SM

TS del CAP, SAD, PSALL, DGAIA, ICASS, Centre obert

Laboral

AMMFEINA, JOIA, OTL, CET Fundació Marianao, Grup Àuria

SOC, CORESSA, IMET, Vapor Llonch, IMO

Serveis circuit atenció Activa't

Serveis externs

Xarxa associativa

GAM, Prospect

AFEM, AFMMTE, AFAMMCA, AREP, ACAB, ASMP, ACFAMES, ACAI-TLP, ADEMM, ASSADEGA'M

General

Educatiu

Escola, USEE

Jurídic

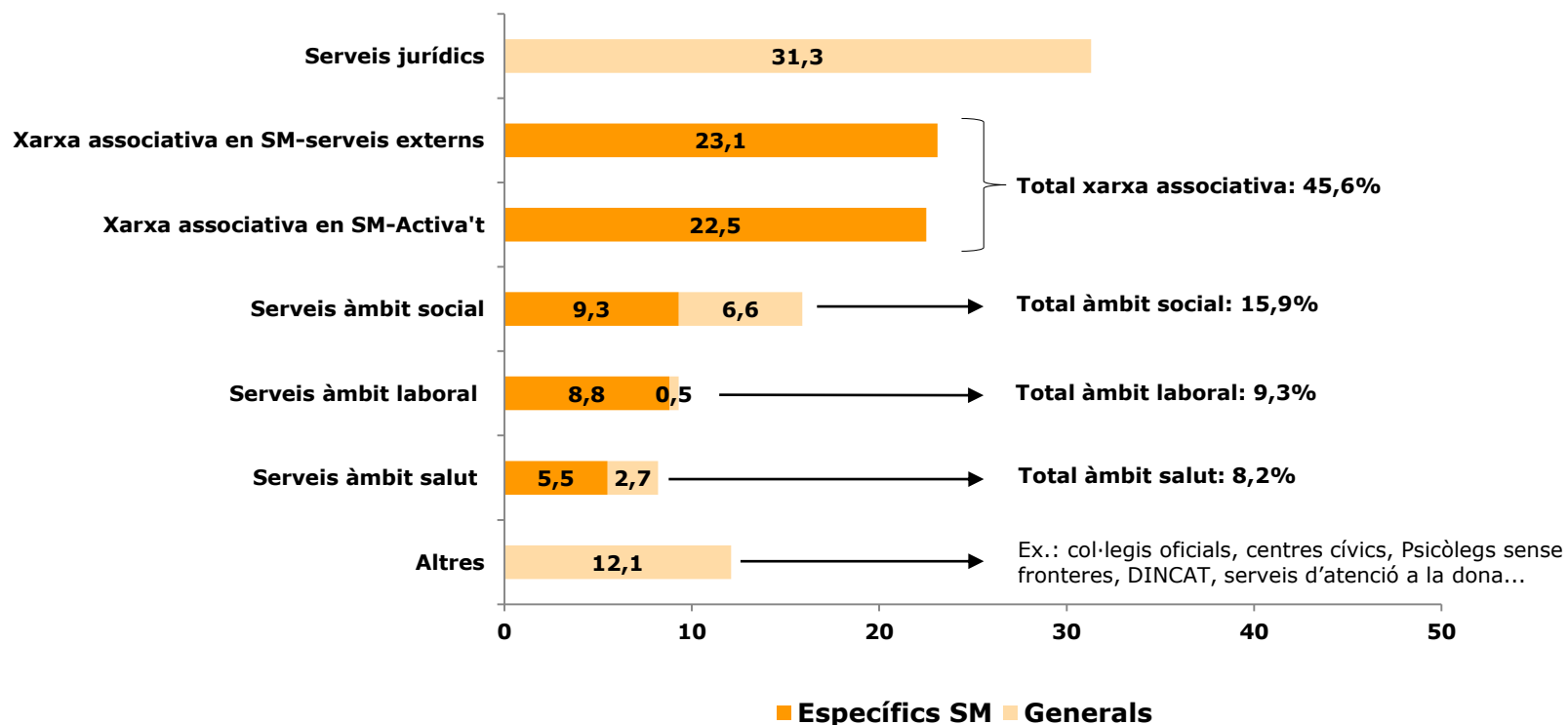
JURIMM, OMIC, OCU, Sevei de Mediació, Justícia gratuïta, Síndic de Greuges

Altres

Psicòlegs sense fronteres, DINCAT, COMB, centre cívic, RATIO, SIAD

El gràfic mostra el tipus de serveis amb què es treballa en xarxa des de l'ES tenint en compte només les demandes en què hi ha una derivació o orientació cap a un servei no prèviament conegut.

Tipus de serveis on es deriven/orienten les demandes (%)

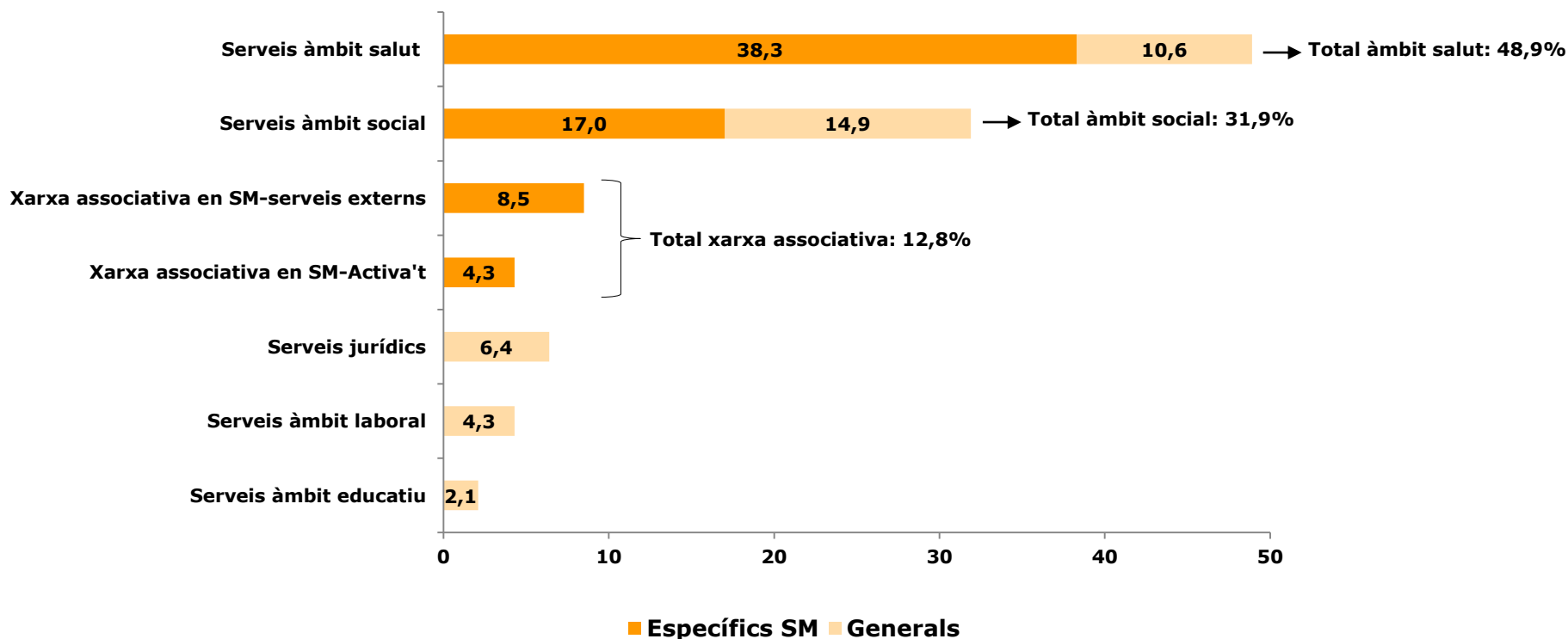


Base : 182 (demandes en què es fa derivació/orientació)

MÚLTIPLE

A continuació, es mostra el tipus de serveis amb què es treballa en xarxa des de l'ES tenint en compte només les demandes en què es redirigeix als usuaris cap a serveis ja prèviament utilitzats.

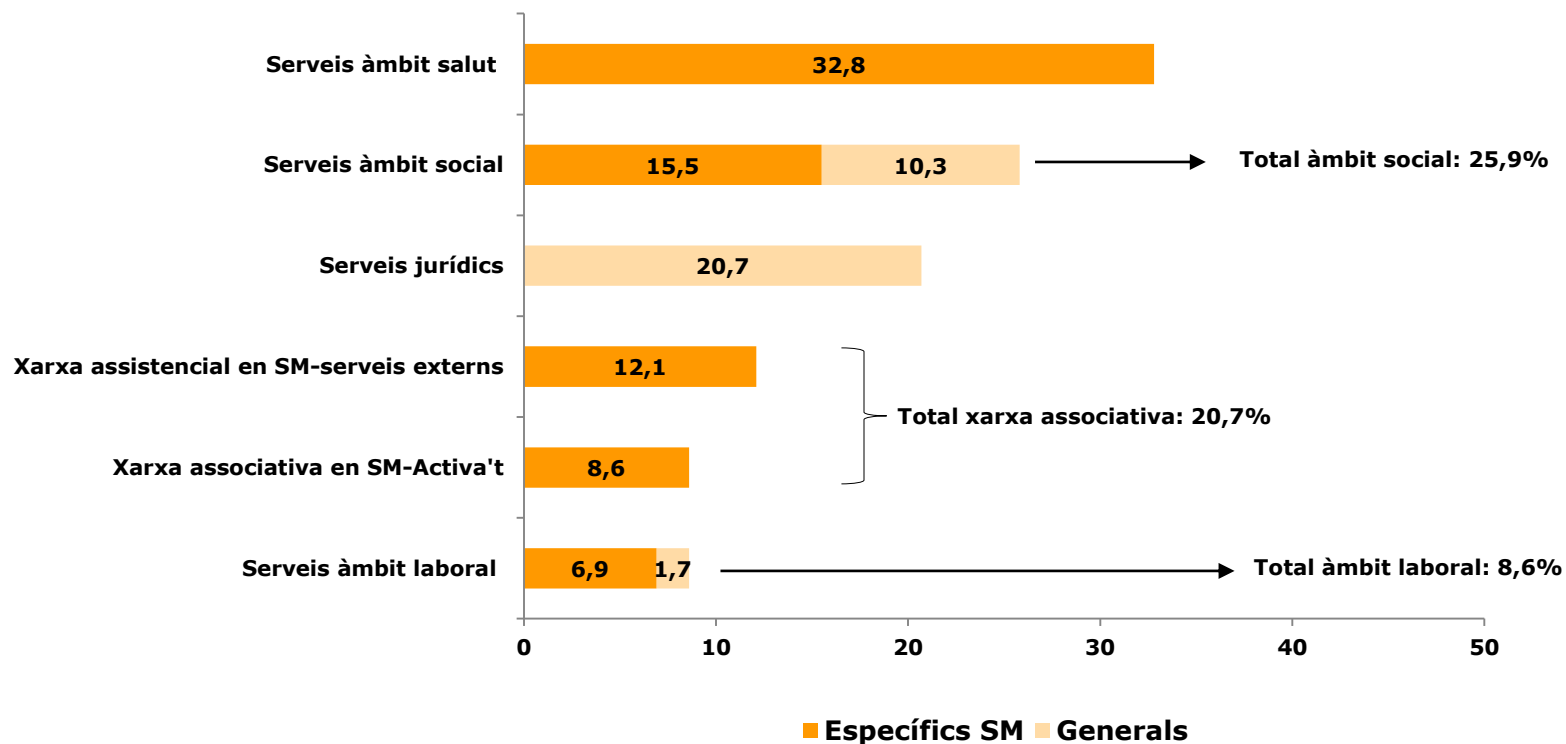
Tipus de serveis on es redirigeix als usuaris per reforçar el vincle o l'ús de la xarxa assistencial (%)



Base : 47 (demandes en què es fa reforçament del vincle o ús dels serveis)

El tipus de serveis amb què l'ES es coordina es mostra al gràfic següent.

Tipus de serveis amb què es fa coordinació (%)



Base : 58 (casos en què es fa coordinació)

MÚLTIPLE

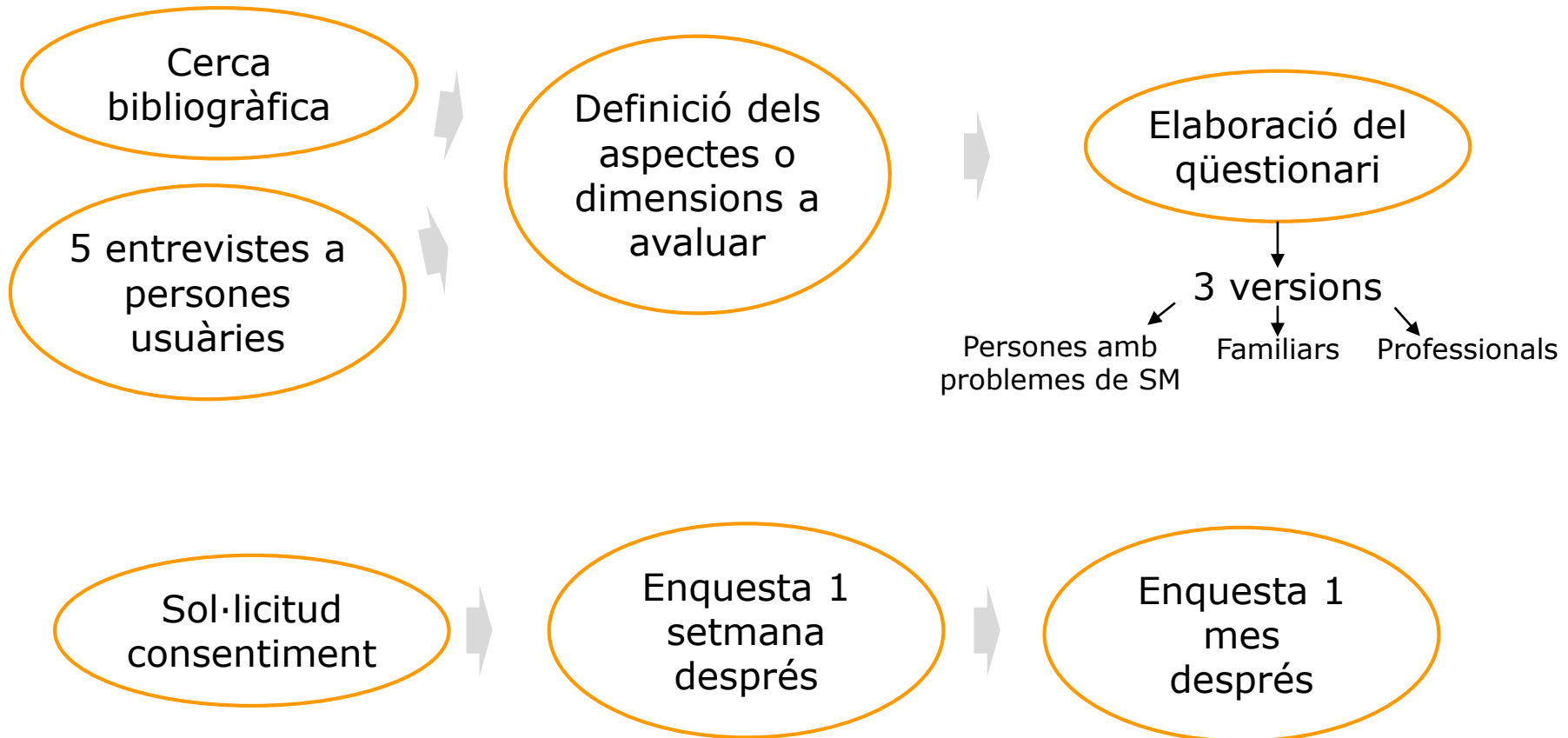


4. Avaluació del grau de satisfacció i impacte del servei



4.1. Procediment

El procediment seguit per analitzar la satisfacció i impacte del servei ha estat el següent:

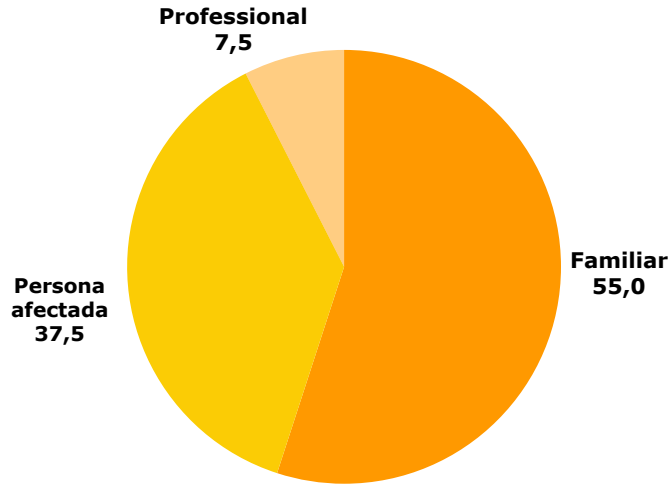


4.3. Resultats

A. Perfil persones enquestades

1a enquesta

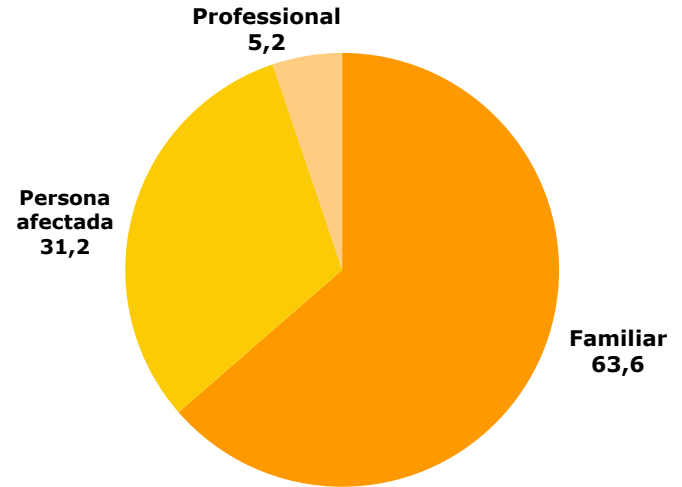
Perfil de la persona enquestada



Base: 80

2a enquesta

Perfil de la persona enquestada



Base: 77

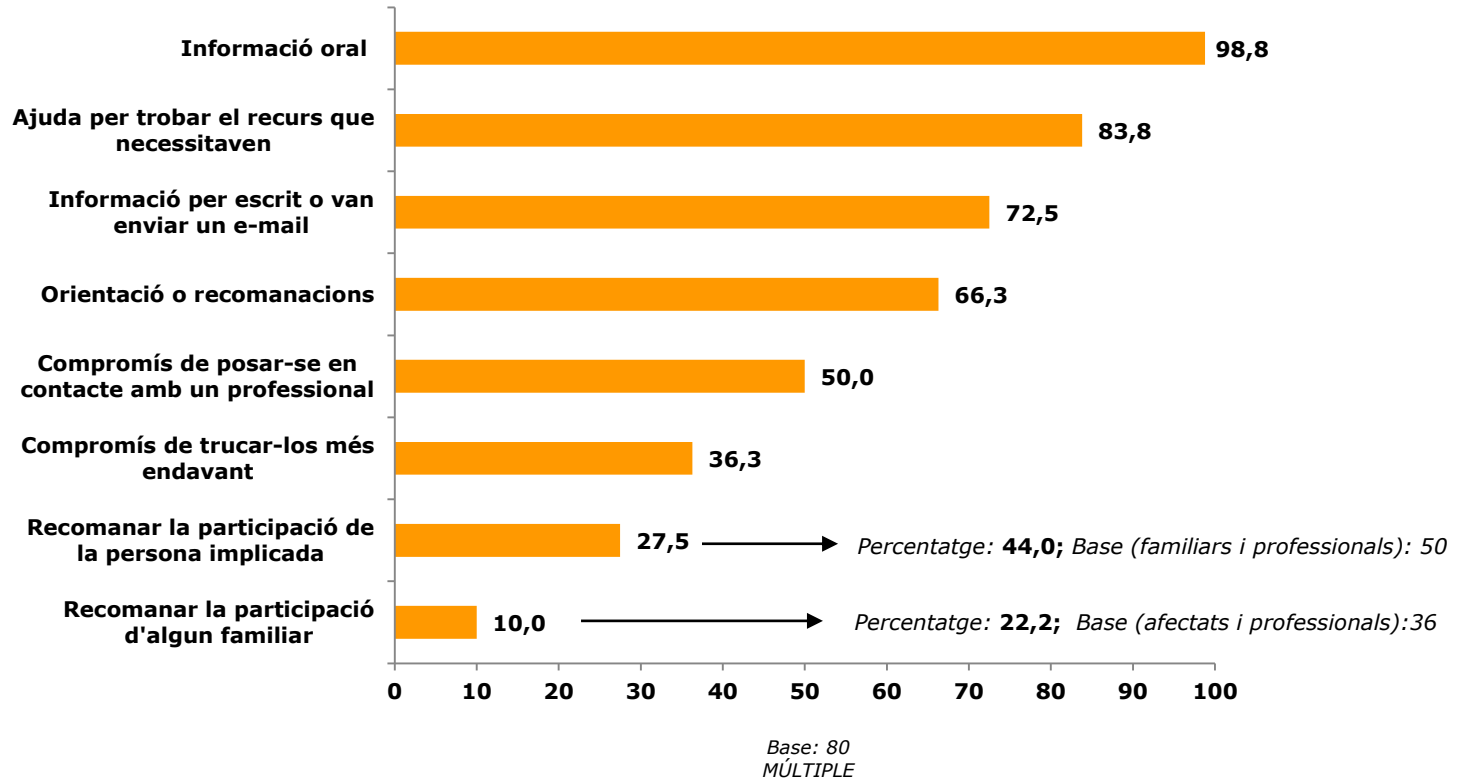
B. Característiques darrera entrevista

1a enquesta

Primera demanda a l'ES: 90,0% dels enquestats

Mitjana de temps: 45-50 minuts

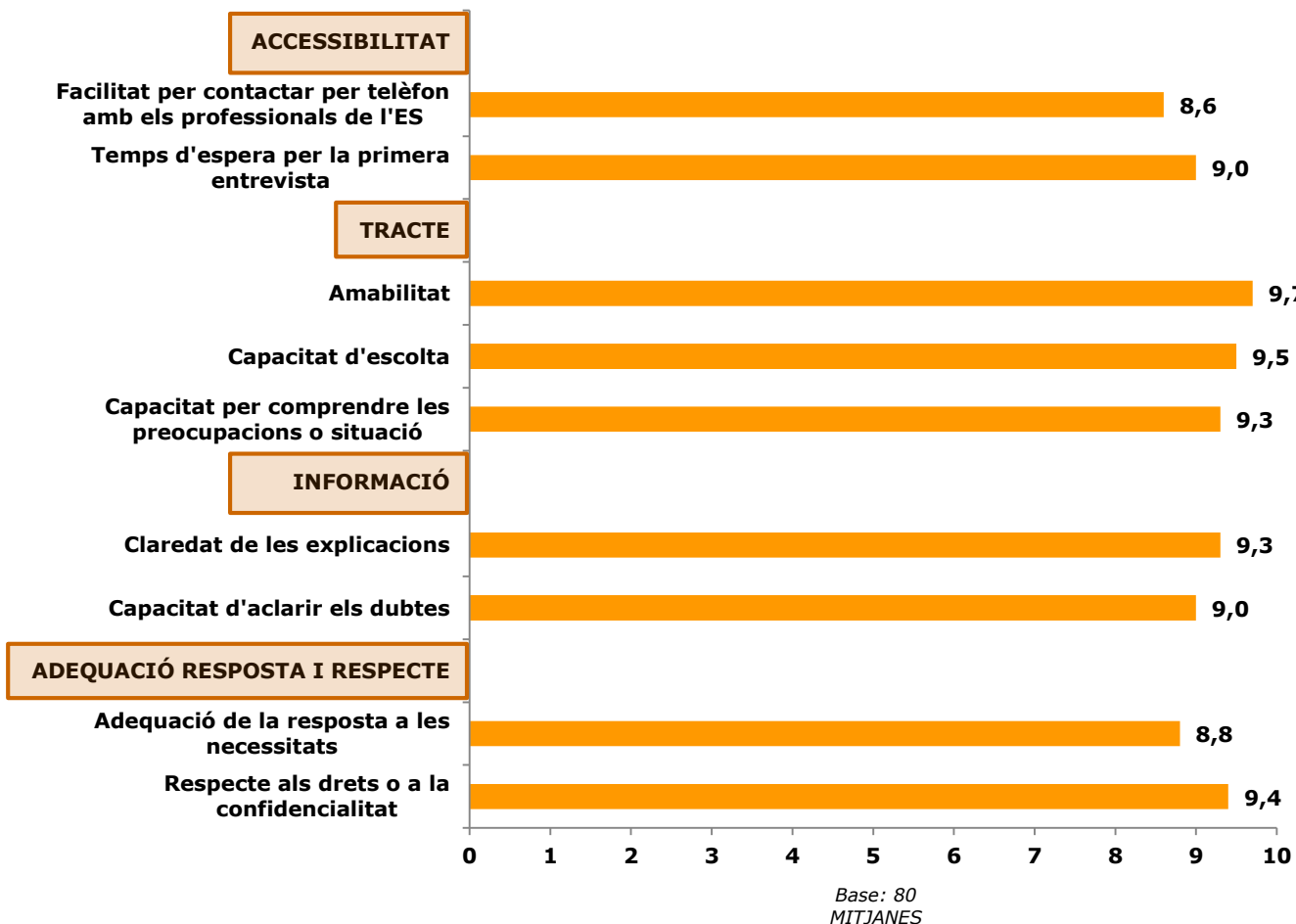
En què va consistir la resposta que li van donar des de l'Espai Situa't (%)



C. Valoració de l'Espai Situa't

1a enquesta

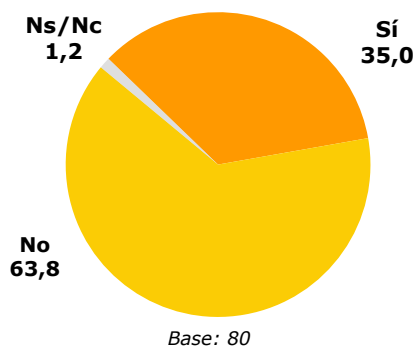
*Com valora els següents aspectes...
(escala de 0 a 10)*



D. Impacte o eficàcia de l'Espai Situa't

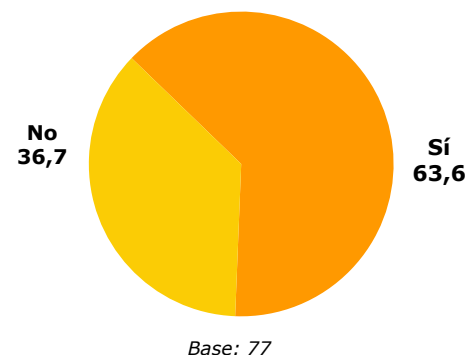
1a enquesta

Ha tingut temps o l'oportunitat d'utilitzar la informació que li van donar a l'Espai Situa't (%)

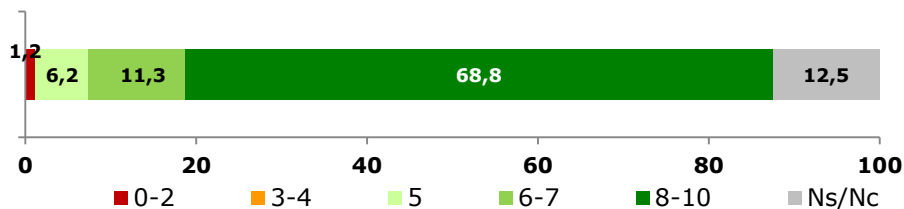


2a enquesta

Voldríem saber si després de la primera entrevista ha tingut temps o l'oportunitat d'utilitzar la informació que li van donar a l'Espai Situa't (%)

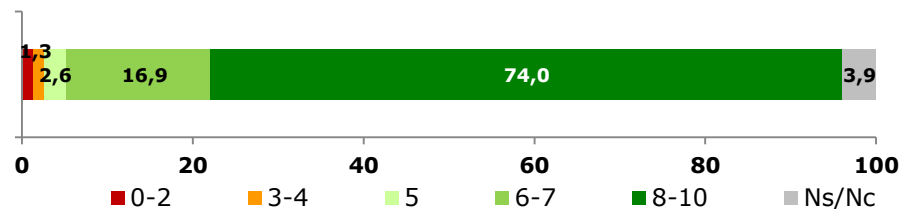


Valoració de la utilitat (escala de 0 a 10) (%)



Mitjana: **8,5**

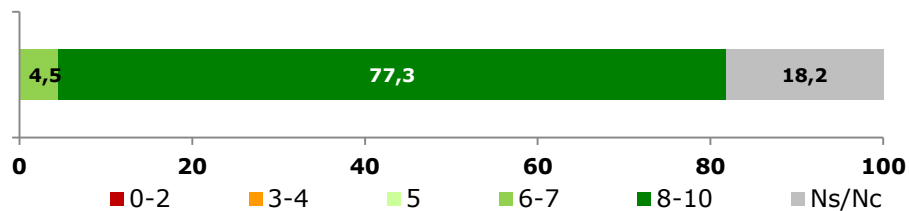
Valoració de la utilitat (escala de 0 a 10) (%)



Mitjana: **8,3**

1a enquesta

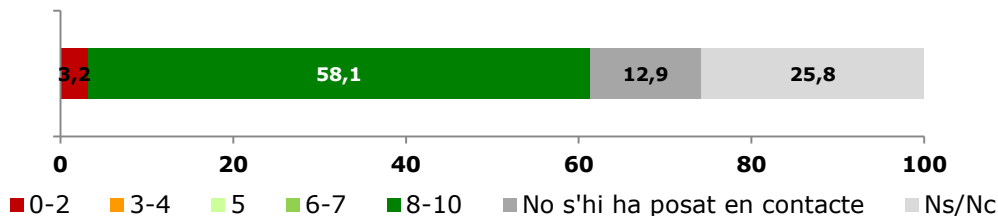
Valoració de la utilitat (escala de 0 a 10): Contacte amb altres professionals (%)



Mitjana: 9,6

Base (s'hi ha posat en contacte): 22

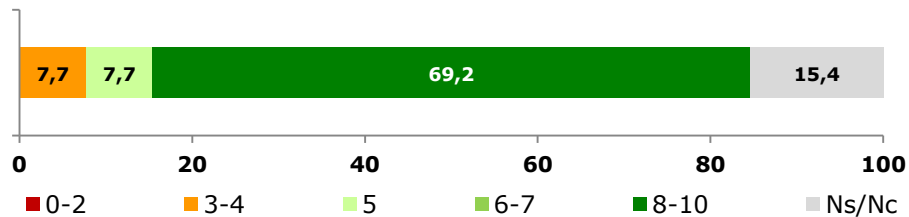
Valoració de la utilitat (escala de 0 a 10): Recomanació d'implicar la persona afectada (%)



Mitjana: 8,9

Base (compromís de contacte amb la persona afectada): 31

Valoració de la utilitat (escala de 0 a 10): Recomanació d'implicar algun familiar (%)

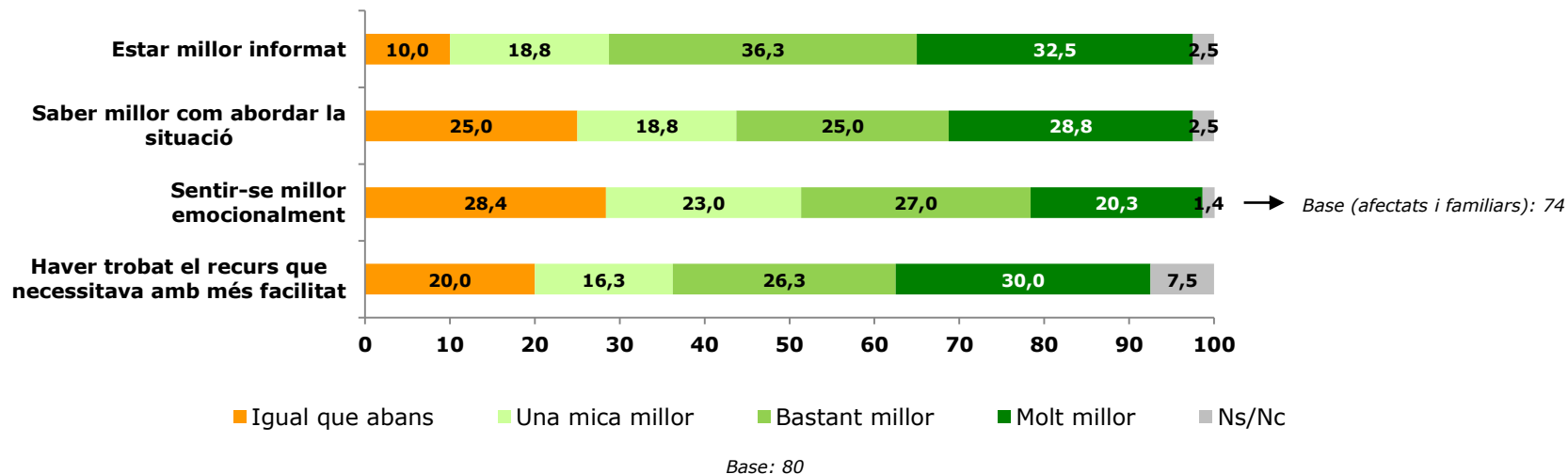


Mitjana: 8,5

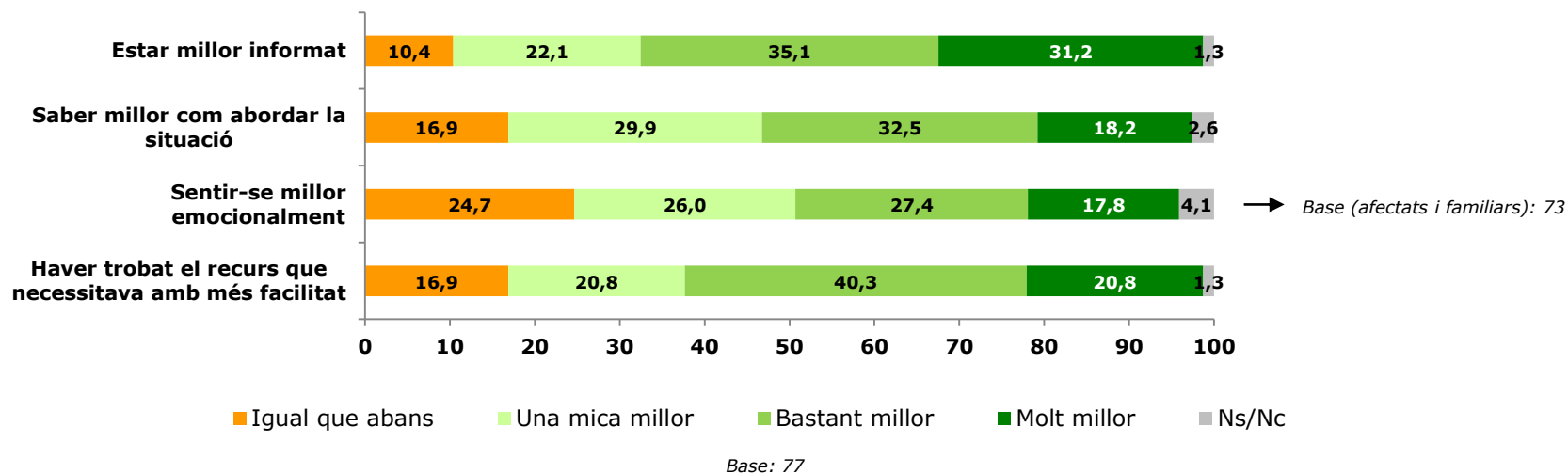
Base (compromís de contacte amb algun familiar): 13

Fins a quin punt l'atenció rebuda a l'Espai Situa't ha suposat un canvi per vostè en diferents aspectes. Quant a... (%)

1a enquesta

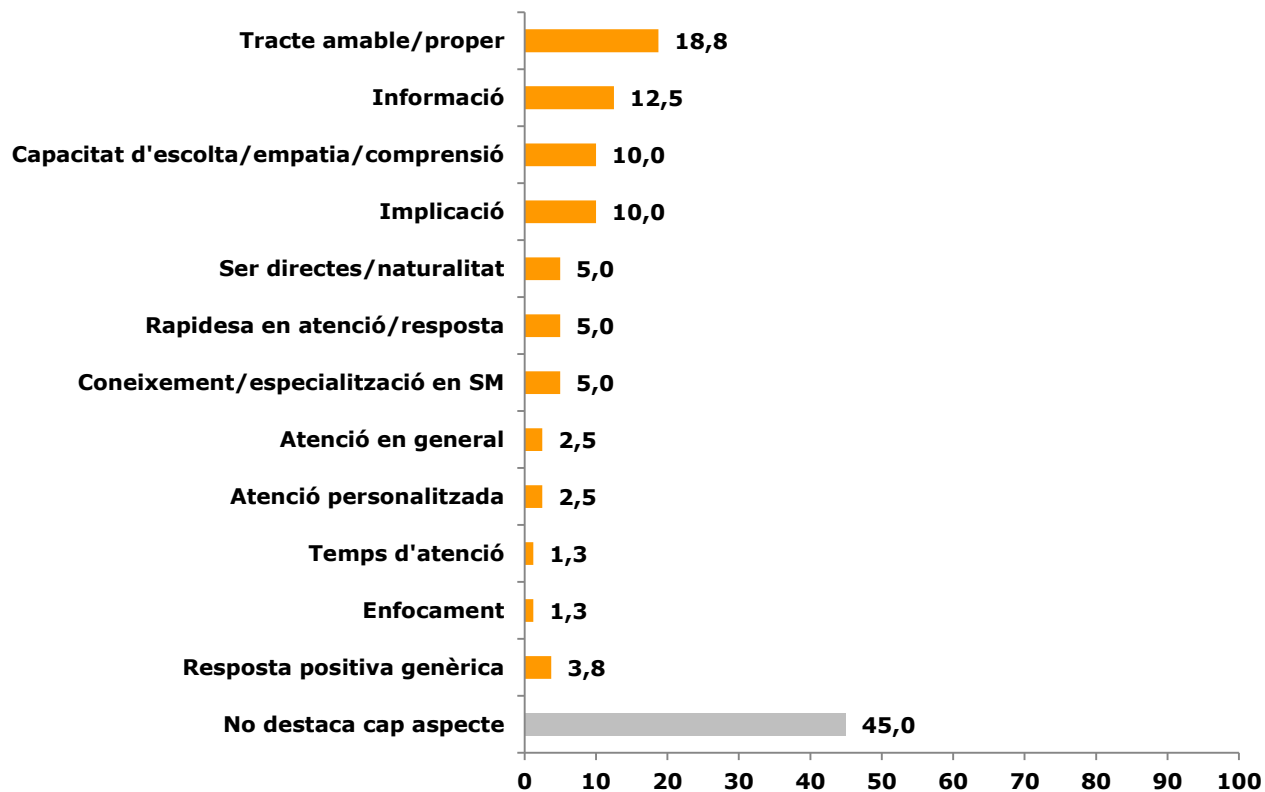


2a enquesta



1a enquesta

Destacaria algun aspecte de l'atenció o resposta rebuda a l'Espai Situa't que no hagi trobat en altres serveis? (%)

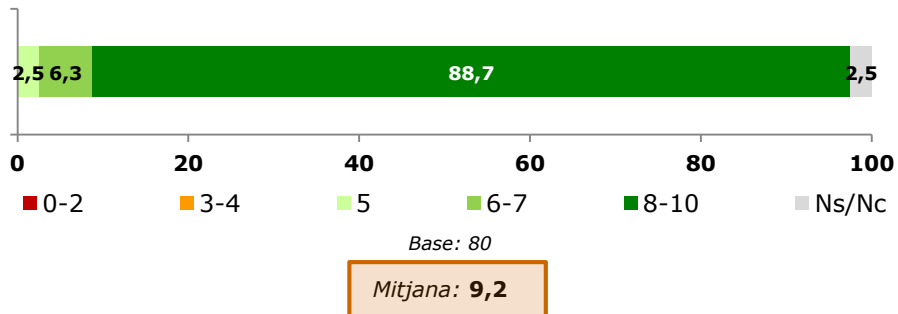


Base: 80
MÚLTIPLE
ESPONTÀNIA

G. Satisfacció amb l'Espai Situa't

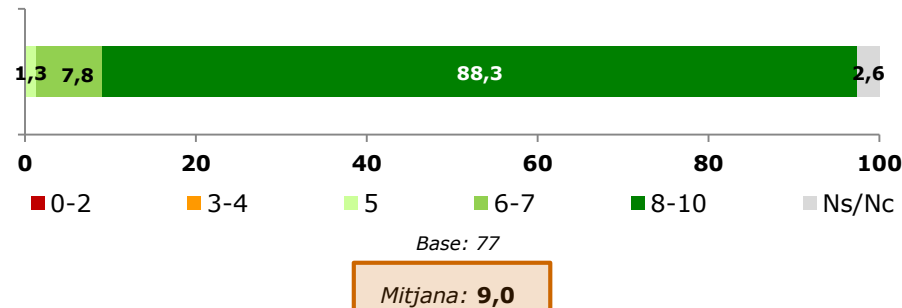
1a enquesta

Valoració de la satisfacció (escala 0 a 10) (%)

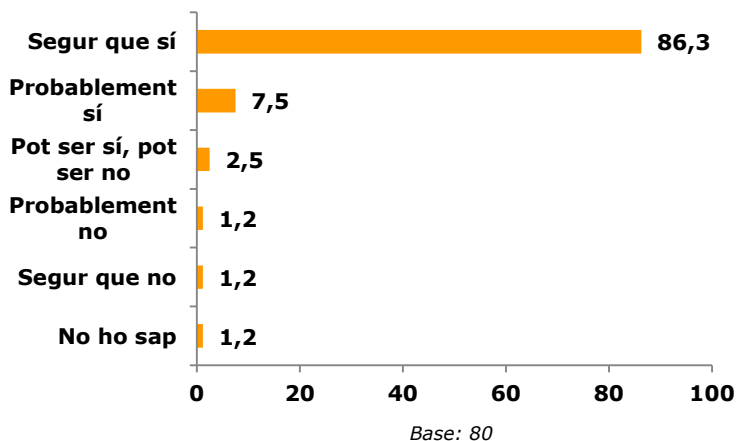


2a enquesta

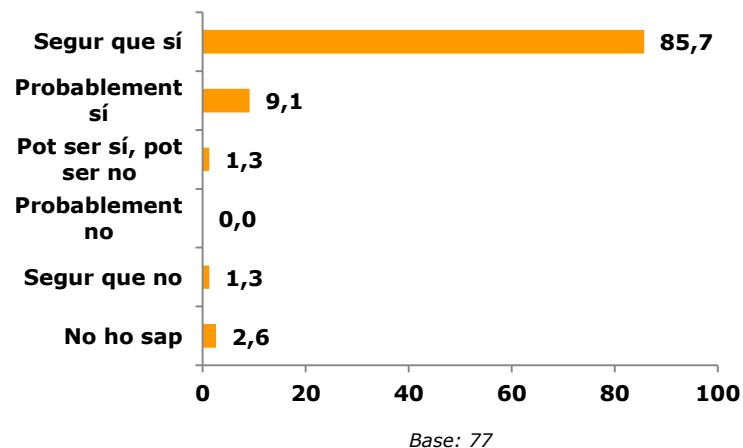
Valoració de la satisfacció (escala 0 a 10) (%)



En cas de necessitat tornaria a fer us de l'Espai Situa't? (%)



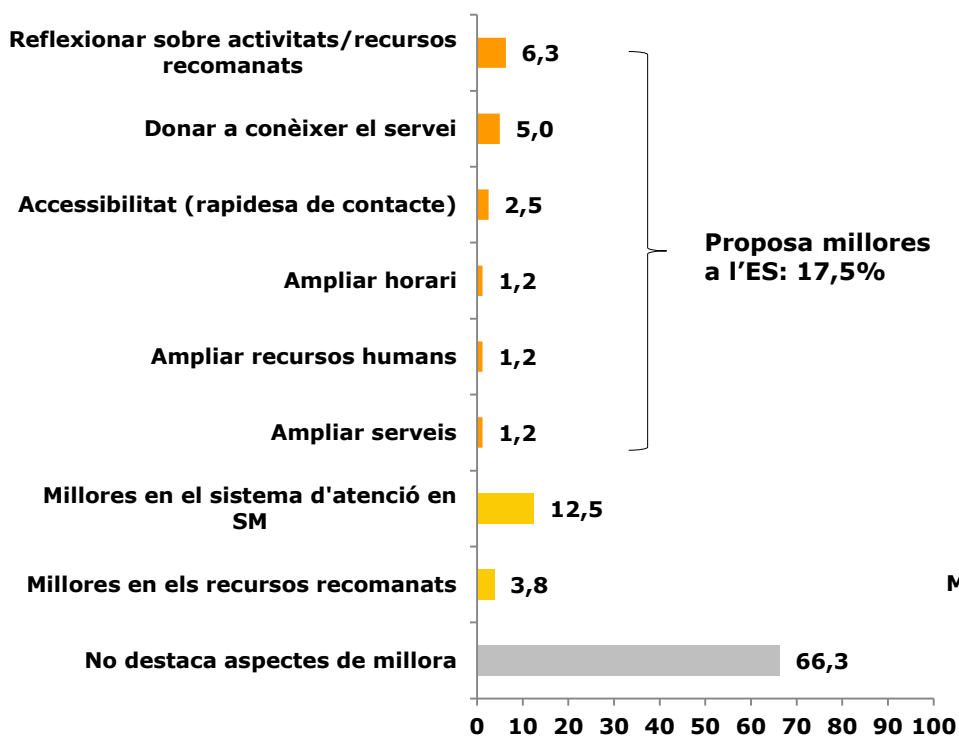
En cas de necessitat tornaria a fer us de l'Espai Situa't? (%)



H. Aspectes de millora

1a enquesta

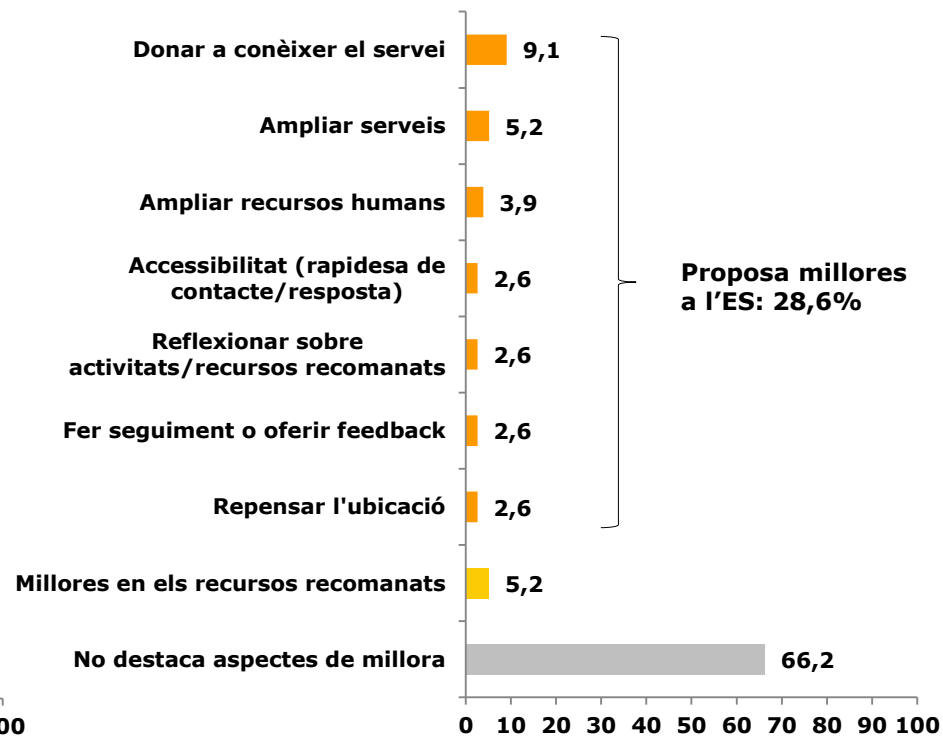
En general, creu que s'hauria de millorar algun aspecte en aquest servei?



Base: 80
ESPONTÀNIA

2a enquesta

En general, creu que s'hauria de millorar algun aspecte en aquest servei?



Base: 77
ESPONTÀNIA

A hand is shown from the wrist up, with the index finger pointing straight up. At the tip of the index finger, there is a bright, glowing light source, creating a lens flare effect. The background is a solid, vibrant blue. A horizontal orange banner is overlaid across the middle of the image, containing the text.

5. Conclusions i recomanacions

1. Anàlisi de la tipologia d'intervenció

Principals conclusions

Les intervencions més freqüents segons la informació registrada al CRM són:

	%
Derivació/Orientació cap a altres serveis	45,5
Informació	44,0

Destacat treball en xarxa:

- a) derivació/orientació cap serveis no utilitzats prèviament (45,5%),
- b) coordinació (14,5%),
- c) reforçament del vincle o ús de la xarxa assistencial (serveis prèviament utilitzats) (11,8%).

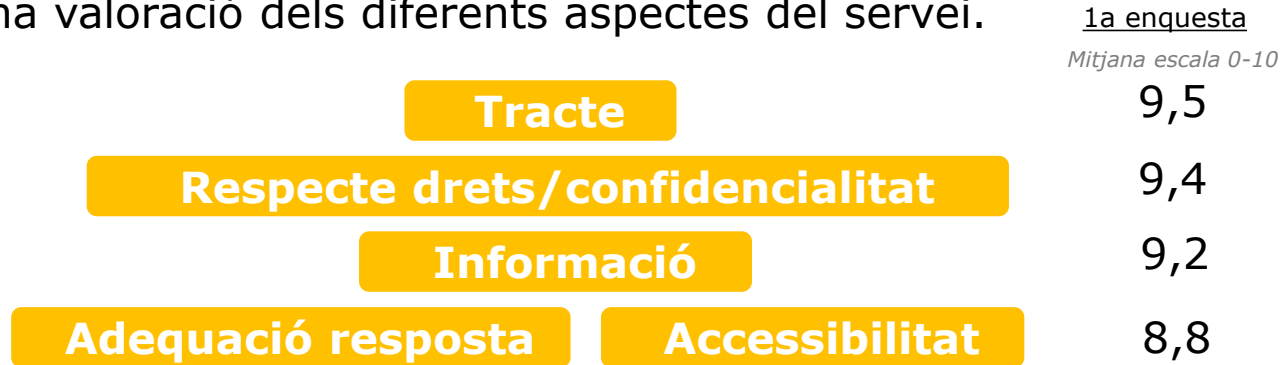
Principalment amb professionals de:

- l'àmbit jurídic i de la xarxa associativa (a)
- l'àmbit de la salut i social (b i c)

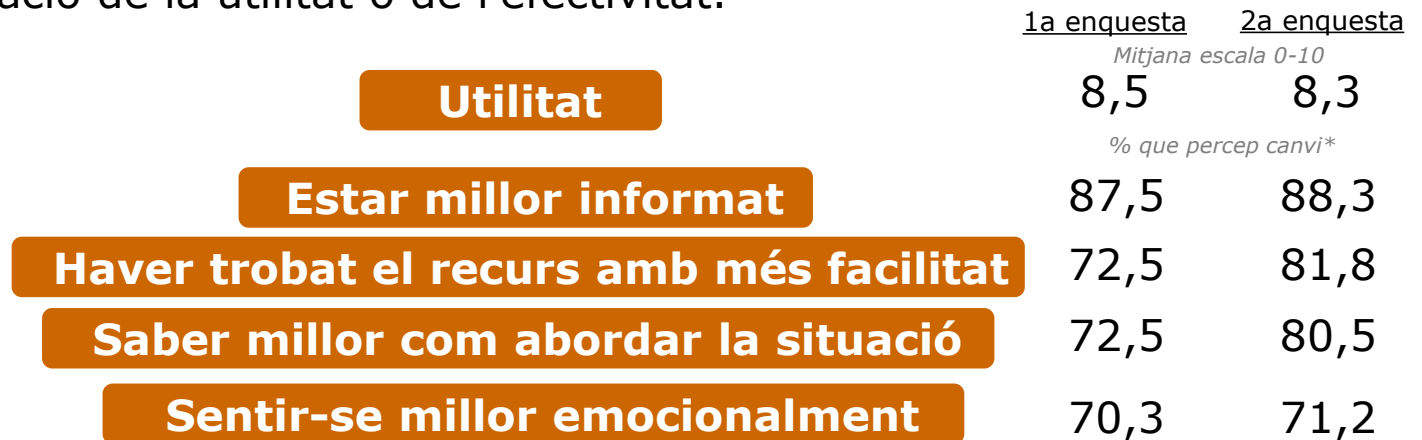
2. Avaluació del grau de satisfacció i impacte del servei

Principals conclusions

Molt bona valoració dels diferents aspectes del servei.



Bona valoració de la utilitat o de l'efectivitat.



Molt elevada satisfacció.



* El % engloba les respostes: "Una mica millor", "Bastant millor" o "Molt millor" que abans de l'entrevista a l'Espai Situa't.

Recomanacions

Considerar o reflexionar sobre els aspectes següents:

- ✓ Donar a conèixer més el servei i preveure els recursos per donar resposta al possible increment de demandes.
- ✓ Diferenciar l'Espai Situa't dels recursos recomanats.
- ✓ Fer seguiment dels recursos o activitats recomanades, especialment en casos en què es preveu que no hi ha un bon encaix.
- ✓ Revisar els temes d'accessibilitat, principalment quant al primer contacte telefònic.



Avaluació de l'Espai Situa't

Informe de resultats



17 d'abril 2018
Ref. 11.3076