

Valoració de les persones usuàries del servei del Sarró a Manlleu

Assessorament sobre projectes i serveis
d'alimentació d'urgència

Diputació de Barcelona

Abril de 2016

Objectiu de l'enquesta

- Conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries del Sarró amb el servei i el lot d'aliment que reben.
- Recollir propostes de millora del Sarró per part de les persones usuàries
- Explorar diferents alternatives de desenvolupament del projecte del Sarró

Les respostes obtingudes seran tingudes en compte en la definició d'un nou conveni que reguli el funcionament del Sarró.

Qüestionari per a les persones usuàries

1. En general, està vostè satisfet/a amb el lot d'aliments que rep al Sarró?

Gens Poc Regular Bastant Molt

2. Més concretament, com valora els següents aspectes del lot d'aliments que rep:

Valoració del lot	Gens satisfet/a	Poc satisfet/a	Regular	Bastant satisfet/a	Molt satisfet/a
Quantitat					
Varietat					
Freqüència					

3. Quins aliments del lot són per vostè més necessaris: _____

4. Troba a faltar algun producte en els lots que rep? Si/No Quin? _____

5. Quins aliments del lot són per vostè menys necessaris: _____

6. Valoració de l'atenció	Molt dolenta	Bastant Dolenta	Regular	Bastant bona	Molt bona
A Serveis Socials					
A la sessió informativa grupal del Sarró					
Al Sarró					

7. Valoració dels temes que es tracten a la sessió informativa grupal del Sarró	Gens útil	Poc útil	Indiferent	Bastant útil	Molt útil
Aprofitament d'aliments					
Estalvi de llum i gas					
Gestió de l'economia familiar					
Quines altres propostes de temes faria per aquesta sessió grupal?					
-					

8. En la seva opinió, el temps d'espera en el Sarró per ser atès/a és:

Molt curt Curt Regular Llarg Excessiu

9. Si pogués triar, quina opció preferiria vostè:

1. Venir amb una hora concreta assignada i no fer cap cua

2. Tenir un marge de varies hores per venir quan em vagi millor, encara que hagi de fer cua.

10. Creu que hi hauria d'haver una rampa per entrar el Sarró?:

Sí, facilitaria molt l'entrada Estaria bé però no és necessari
 Ja està bé com està

11. Què li agrada més del Sarró? _____

12. Què li agrada menys del Sarró? _____

13. Com es podria millorar el servei del Sarró? _____

14. En cas que el Sarró busqués persones voluntàries per ajudar en tasques del banc d'aliments, estaria vostè interessat en col·laborar?

Sí. Quines tasques podria fer? _____ *Anotar si vol el nom i telèfon de la persona per proposar-li projectes concrets del Sarró (en full apart).

No. Per què? _____

15. I en altres projectes de la ciutat? Estaria interessat en participar?

Sí. Quins? _____

No

16. Quin és el seu país de naixement? _____

17. Quina és la seva edat actual? _____

18. Per a quantes persones és el lot que recull vostè? _____

19. Sexe: Home Dona

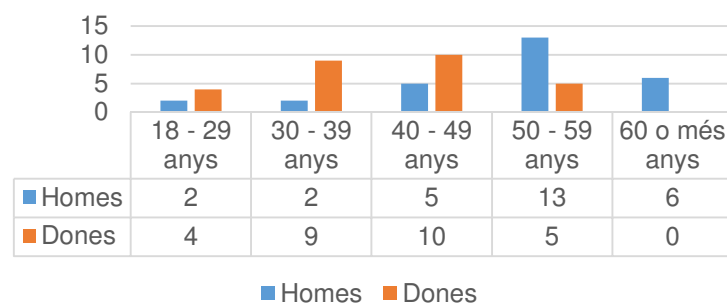
20. Altres observacions: _____

GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ!

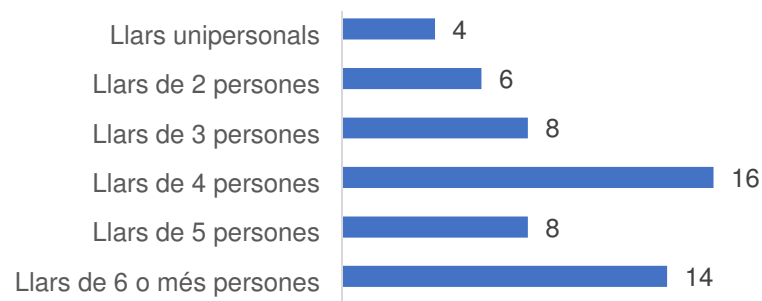
Perfil sociodemogràfic de les persones usuàries del Sarró

- Total persones enquestades: 56 referents de famílies
- Nacionalitats: 39 famílies marroquines, 13 espanyoles i una família de Ghana, Nigèria, República Dominicana i Romania.
- Mitjana de membres de les unitats domèstiques ateses: 4,2 membres
- Edat mitjana del referent familiar enquestat: 46 anys
- Sexe del referent familiar enquestat: 50% homes i 50% dones

Edat i sexe de les persones usuàries del Sarró (familiar enquestat)



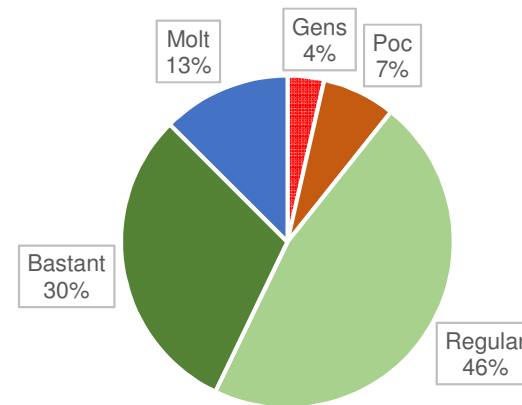
Grandària de les llars ateses



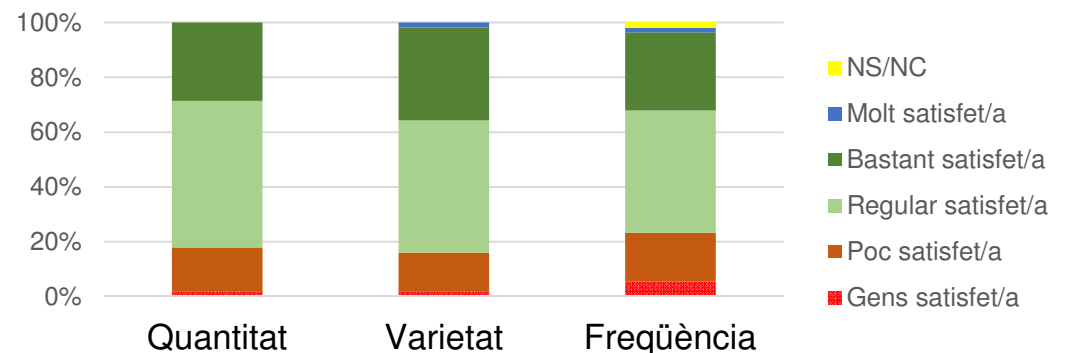
Valoració del lot d'aliments rebut

- Un 43% de les persones enquestades valoren positivament el lot d'aliments rebut, mentre que un 11% ho fan negativament. Quasi la meitat consideren el lot regular.
- De forma més específica, la varietat dels productes del lot és la característica millor valorada lleugerament per sobre de la quantitat i la freqüència. Tot i així, quasi un 50% dels usuaris i usuàries consideren 'regular' la quantitat, varietat i freqüència dels aliments que rep.
- Entre un 15-20% de les persones enquestades estan descontentes, sobretot amb la freqüència.

En general, està vostè satisfet/a amb el lot d'aliments que rep al Sarró?



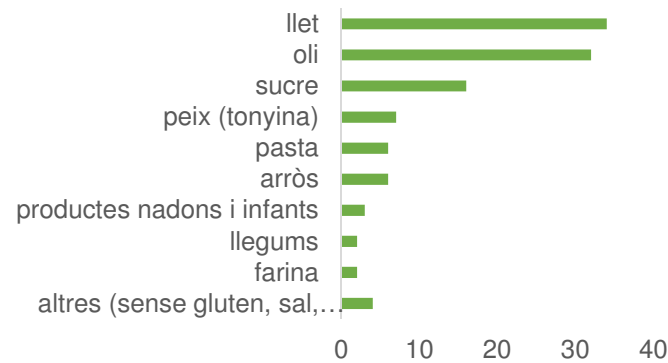
Més concretament, com valora els següents aspectes del lot d'aliments que rep:



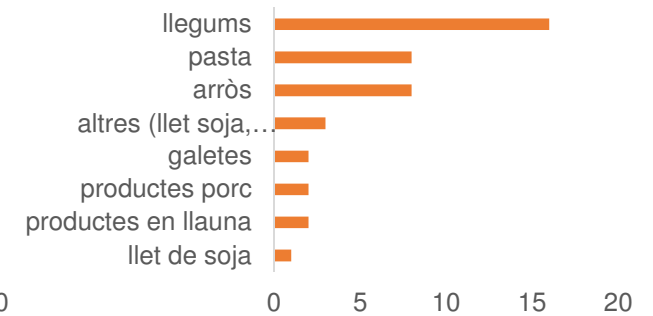
Valoració del lot d'aliments rebut

- Els productes alimentaris valorats com més necessaris són la llet, l'oli i el sucre, considerats insuficients sobretot per les famílies amb fills.
- Entre els aliments menys necessaris, en canvi, destaquen els llegums, la pasta i l'arròs. Algunes persones manifesten que reben massa quantitat (més del que necessiten). Algunes famílies marroquines manifesten també que prefereixen no rebre productes derivats del porc.
- El 80% de les persones usuàries enquestades troba a faltar algun producte en el seu lot d'aliments, principalment productes frescos, lactis, productes d'higiene i neteja, ous i productes de nadons.

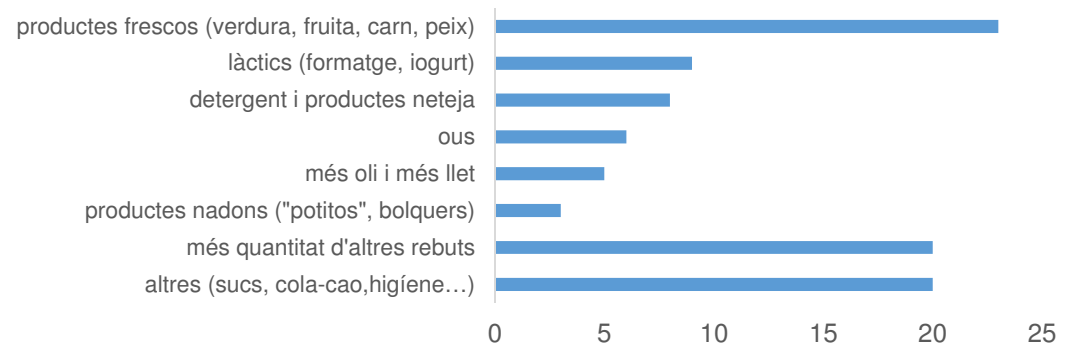
Quins aliments del lot són per vostè més necessaris?



Quins aliments del lot són per vostè menys necessaris?



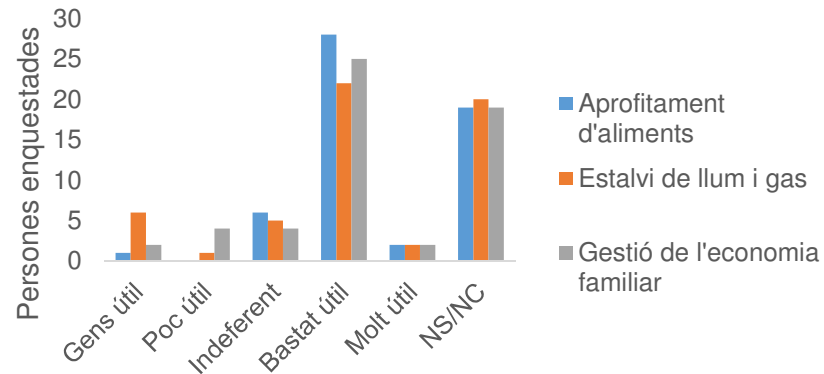
Troba a faltar algun producte en els lots que rep?



Valoració de les sessions informatives grupals del Sarró

- De forma generalitzada, les sessions informatives són considerades bastant útils. El tema millor valorat és l'aprofitament d'aliments, seguit amb poca diferència dels altres dos temes.
- El percentatge de persones que diuen 'no sé' o 'no contesto' és elevat perquè hi ha persones que desconeixen aquestes sessions i no han assistit mai.
- De les persones que poden valorar les sessions perquè han assistit, poques s'animen a suggerir nous temes en el moment de l'enquesta.

Valoració dels temes que es tracten a la sessió informativa grupal del Sarró



Temes suggerits per a millorar el servei informatiu:

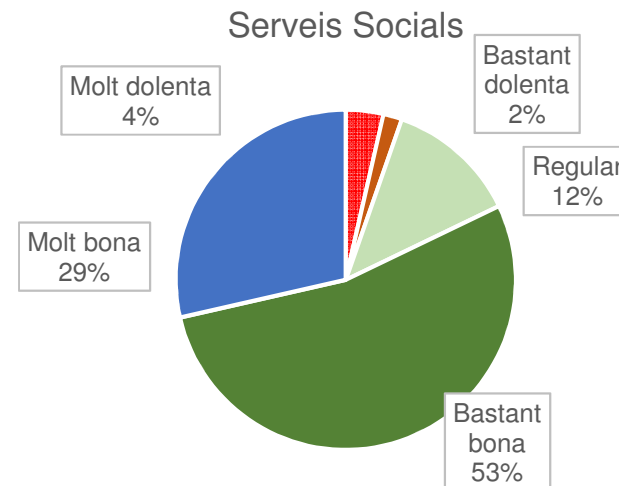
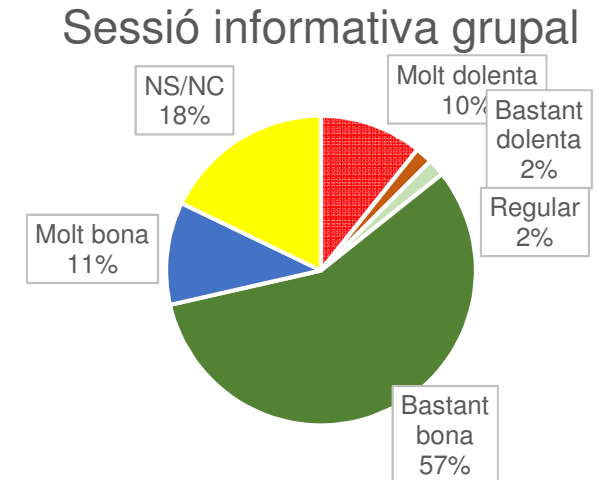
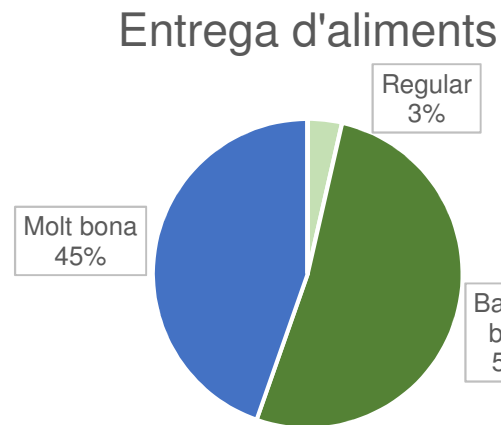
- Roba i calçat
- Respecte envers els altres
- Treball i formació per a joves

Observacions per a millorar el servei informatiu:

- Realitzar més sessions
- Realitzar més activitats per aprendre coses noves
- Es prefereix una atenció més personalitzada i no grupal



Grau de satisfacció del servei i valoració de l'atenció rebuda

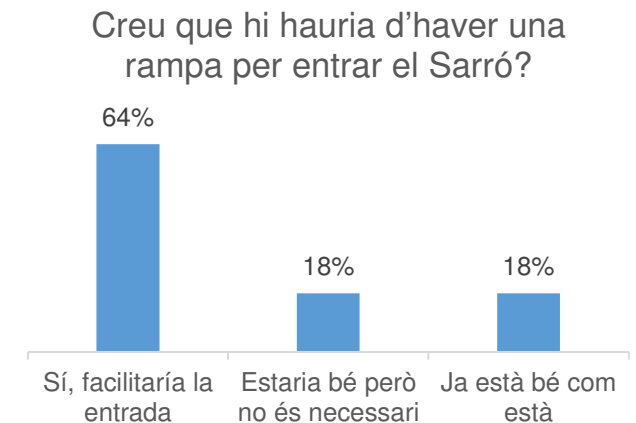
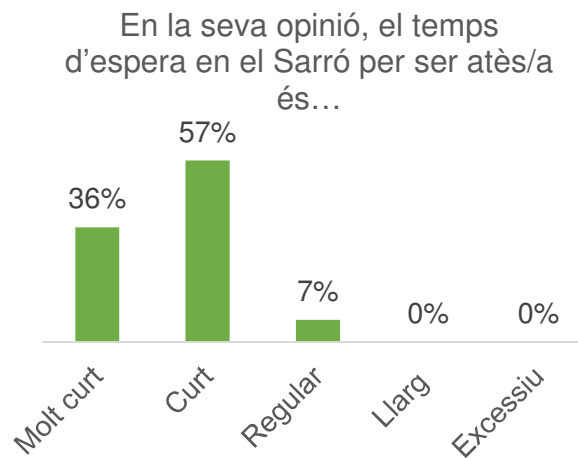
- L'atenció rebuda al Sarró durant la recepció dels lots d'aliments és considerada com a bastant o molt bona per la gran majoria de les persones enquestades. Cap persona ha fet una valoració negativa d'aquesta atenció.
- Pel que fa a la sessió informativa grupal al Sarró, un 68% la valora positivament i un 12% que creu que va rebre una atenció dolenta. Un 18% de persones no han fet cap valoració perquè no van assistir-hi.
- L'atenció a Serveis Socials també es valora majoritàriament en positiu. Un 17 % no ho considera tant positivament.



Valoració general del Sarró

- De les 34 respostes obtingudes, 23 persones diuen que el personal voluntari és el que més els agrada del Sarró.
- Només 9 persones han mencionat quelcom que no els agrada del Sarró. La majoria d'aquestes aportacions giren entorn al lot rebut.
- El temps d'espera en el Sarró a l'hora de recollir els aliments és considerat curt o molt curt. Per això, el 73% de les persones prefereix l'opció de tenir un marge de varies hores per anar al Sarró a recollir el lot d'aliments quan li va millor, encara que hagi de fer cua, i no tant tenir una hora assignada per no fer cua.
- A la pregunta *creu que hi hauria d'haver una rampa per entrar el Sarró?*, un 64% de les persones usuàries enquestades creu necessària la col·locació d'una rampa per facilitar l'entrada al Sarró.

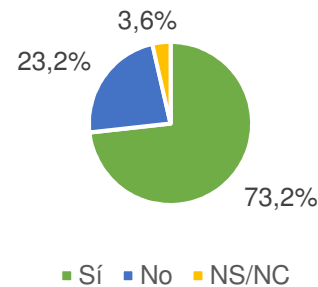
El que MÉS agrada 	El que MENYS agrada 
<ul style="list-style-type: none"> El personal voluntari per la seva atenció i eficiència (amabilitat, ajut, rapidesa...) Aliments 	<ul style="list-style-type: none"> Aliments caducats Repetició dels aliments, poca varietat Lots petits Poca freqüència de repartiment Molèsties i soroll a les sessions grupals Manca de rampa (2) Pèrdua del lot si no es pot recollir Ubicació



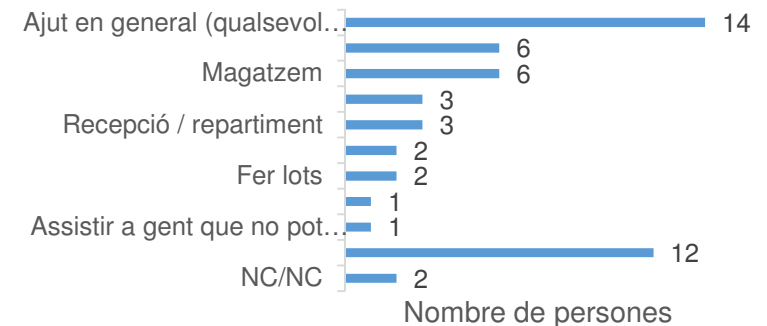
Interès en col·laborar al Sarró i altres projectes de Manlleu

- Un 73% de les persones enquestades es mostren interessades a col·laborar com a voluntàries en el Sarró. Tanmateix, algunes no tenen disponibilitat per raó d'horaris o problemes de salut.
- La majoria de persones s'ofereixen per ajudar en qualsevol tasca necessària. L'ajut en el magatzem i en la col·locació de productes o fer lots són les tasques que més s'ofereixen a fer els usuaris. Les persones que es van oferir com a voluntàries van facilitar les seves dades de contacte a serveis socials per tal que se les contacti.
- A l'hora de participar en altres projectes de la ciutat, 9 persones comenten que ho farien en qualsevol cosa, i 12 persones més proposen activitats concretes on voldrien participar.

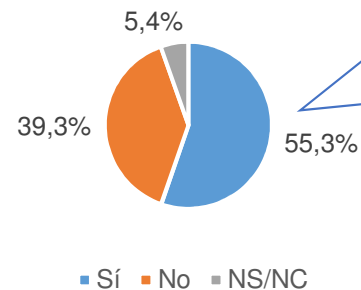
Persones interessades en col·laborar en el Sarró



Tasques per col·laborar en el Sarró



Interès en participar en altres projectes de la ciutat



- Amb gent major i/o infants
- A la piscina
- Al mercat
- Manteniment / reparacions
- Obra / paleta
- Activitats artístiques (dibuix, pintura, manualitats...)
- Neteja
- A Serveis Socials

Propostes de millora de les persones usuàries del Sarró

Sobre els aliments:

- Repartir més quantitat d'aliments
- Repartir més aliments frescos
- Repartir més productes de neteja
- Repartir aliments per a persones amb necessitats específiques (diabètics, celíacs...)
- Tenir en compte els membres de la unitat familiar a l'hora de configurar els lots (*segurament aquestes persones no saben que la freqüència d'entrega difereix en funció de la grandària de la llar.
- No repartir productes caducats (possiblement hi ha confusió amb les dates de consum preferent)

Sobre l'espai:

- Espai de recepció més gran (ara és molt petit)
- Ubicació més cèntrica
- Fer una porta d'acció i una de sortida (dos portes diferenciades)

Altres:

- Més persones voluntàries
- Més reunions informatives per a la família, però també per als fills
- Convidar a totes les persones usuàries a les sessions informatives grupals (algunes no ho saben)

Conclusions

De les dades anteriors, es desprèn:

- Un perfil variat de persones usuàries del Sarró, en la que prevalen persones d'edat mitjana i llars beneficiàries dels lots d'aliments amb 4 o més membres. La nacionalitat, en canvi, no és tan variada amb una presència marroquina molt majoritària, seguida de famílies autòctones.
- El grau de satisfacció amb l'atenció tant al Sarró, com a Serveis Socials com a la sessió grupal és bastant bo. El personal voluntari del Sarró és allò que més agrada a les persones usuàries en general, per la seva atenció, tracte amable, ajut i rapidesa de servei.
- Al col·lectiu marroquí li costa compartir valoracions/opinions negatives sobre el Sarró. Per això s'han extret poques respostes sobre aspectes que no agraden del Sarró.
- En quant als productes alimentaris, existeix una absència i demanda de productes frescos en general, tot i que s'entén que el Sarró encara no té els recursos necessaris per a la seva distribució. La majoria de famílies usuàries consideren que reben massa llegums i pasta, i en canvi no suficient llet, oli i sucre. La llet la consideren especialment necessària les famílies amb fills. D'altra banda, un gran percentatge de famílies usuàries són marroquines i no volen productes derivats del porc.
- Les persones usuàries prefereixen de manera molt majoritària el sistema de repartiment sense cita prèvia, ja que el temps d'espera és en general curt.
- Les persones usuàries consideren que la col·locació d'una rampa per accedir a la recepció de l'espai és necessària. Algunes persones usuàries tenen problemes de salut que farien convenient aquesta rampa.
- En general, hi ha força predisposició a col·laborar en tasques voluntàries al Sarró i en altres projectes a Manlleu, tot i que algunes persones no poden per falta de disponibilitat horària o problemes de salut.
- La demanda i proposta de millorar principal que formulen les persones usuàries enquestades té a veure amb el lot d'aliments distribuït: es demana repartir més quantitat, amb més varietat i tenir en compte algunes necessitats específiques, sobretot les relacionades amb la salut.