



Avaluació institucional de la satisfacció dels usuaris dels serveis d'atenció a drogodependències

Octubre de 2016

L'any 2013 la direcció va acordar un esquema de valoració institucional de la satisfacció dels clients de l'Agència. Es basa polsar anualment l'opinió dels clients institucionals i de la de dos serveis amb usuaris individuals pel seu volum: les vacunacions a l'edifici Lesseps, i els serveis d'atenció a les drogodependències. Totes es fan amb un instrument similar, derivat del qüestionari SERVPERF, que permet les comparacions. Aquest esquema homogeni permet a la direcció de l'Agència una perspectiva global, i es completa amb les enquestes específiques dels diversos serveis i altres eines que fan servir per polsar la veu del seu client (grups focals, etc.).

El 2016 s'ha fet aquesta enquesta per tercera vegada consecutiva. La mostra ha estat de 70 usuaris dels diversos serveis de drogodependències, abastant els cinc CAS generals, el CAS de baixa exigència i el bus de metadona. Com els altres anys, l'enquesta es va oferir als usuaris en el període definit, i la participació s'estima en un 60%. Dels que no van participar, la majoria anaven al centre sols a recollir la metadona i deien que no tenien temps per fer-ho.

Les dues preguntes generals que aborden la satisfacció global es puntuen en una escala de 1 a 10. La satisfacció és més baixa en els homes, en els pacients més joves, en els que estan en tractament per cocaïna, i en els usuaris del bus de metadona. Com es pot veure, la valoració mitjana és molt alta:

	Puntuació mitjana
V1. Grau de satisfacció global amb els serveis que ofereixen els CAS de l'ASPB	8,81
V3. Valoració de la qualitat de la comunicació amb el CAS	8,93

Les 22 preguntes que configuren el qüestionari SERVPERF s'agrupen en les cinc dimensions de la qualitat percebuda pel client. Es puntuen en una escala de 1 a 5. S'exclou la pregunta referida a la seguretat de les transaccions econòmiques, que no es procedent per aquests clients (no n'hi ha).

A la taula annexa es presenten les puntuacions detallades. La mitjana total es alta, 4,43, i les cinc dimensions es puntuen entre 4,21 (elements tangibles) i 4,54 (garantia). Els diversos ítems fluctuen entre 3,73 i 4,63. Les millors puntuacions fan referència a la pulcritud del personal i a l'atenció personalitzada i individualitzada que proporcionen. Les puntuacions més baixes corresponen a les afirmacions 'Les instal·lacions del servei són visualment atractives' (aspecte amb pitjor valoració al CAS Baluard i al Bus) i 'El CAS té equips moderns' (aspecte que es puntuat més negativament pels pacients dels CAS Baluard i Horta).

Els resultats mostren que es manté una elevada satisfacció dels usuaris i proporcionen valors de referència per comparacions. Podrien apuntar a la conveniència de programar accions de millora de l'aspecte físic de les instal·lacions del CAS Horta- Guinardó, a més del trasllat previst de Baluard i la compra del nou bus.



Taula. Valoració mitjana dels diversos aspectes i dimensions (escala 1 a 5)

1. El personal del CAS l'informa [al pacient] amb precisió de quan faran les accions	4,56	Sensibilitat	
2. Al CAS atenen les seves demandes amb rapidesa	4,43		4,53
3. Les persones del CAS sempre es mostren disposades a ajudar-li	4,57	Garantia	
4. Les persones del CAS sempre l'atenen	4,56		
5. L'actuació del personal del CAS li transmet confiança	4,51		
6. Les transaccions econòmiques amb el CAS són segures	4,61		4,54
7. Les persones del CAS són sempre amables	4,61	Empatía	
8. El personal del CAS té coneixements suficients per respondre a les seves preguntes	4,49		
9. Al CAS l'atenen de manera individualitzada	4,53		
10. El CAS té un horari de funcionament prou ampli per atendre les seves necessitats	4,10		4,38
11. El personal del CAS l'atén de manera personalitzada	4,54	Elements tangibles	
12. AL CAS l'ofereixen el que el convé més en matèria de salut	4,40		
13. Les persones del CAS entenen les seves necessitats específiques	4,34		
14. EL CAS té equips moderns	3,73		
15. Les instal·lacions del CAS són visualment atractives	3,94		4,21
16. Les persones del CAS tenen aspecte pulcre	4,63		
17. Els impresos o materials que fa servir el CAS en les seves actuacions són atractius	4,29		
18. Quan al CAS diuen que faran alguna cosa en un termini realment ho fan	4,48	Fiabilitat	
19. Al CAS mostren un interès real en solucionar els problemes	4,51		
20. El personal del CAS fa els serveis bé a la primera	4,40		
21. AL CAS fan les coses quan ha dit que les faria	4,59		4,49
22. Als informes i registres del CAS no hi ha errors	4,46		
Mitjana total dels diversos aspectes	4,43		

A la taula es comparen els indicadors del 2016 amb els anys anteriors. Tot i que la mostra es petita i els canvis petits, es podria apreciar un lleu declivi en les dimensions de la satisfacció, que pot requerir una valoració centre a centre.

	2014	2015	2016
<i>Escala 1-5</i>			
Sensibilitat	4,72	4,69	4,53
Garantia	4,76	4,66	4,54
Empatía	4,62	4,63	4,38
Tangibles	4,48	4,44	4,21
Fiabilitat	4,66	4,66	4,49
Total SERVPERF	4,65	4,62	4,43
<i>Escala 1-10</i>			
Satisfacció global	8,93	8,94	8,81
Qualitat comunicació	8,94	8,92	8,93