



## Enquesta de satisfacció als districtes 2016

En el procés de millora contínua de la nostra organització es va adreçar un qüestionari als gerents dels districtes municipals amb l'objectiu de conèixer la valoració que fan de les actuacions acordades amb l'Agència. Les preguntes, preparades per l'Àrea de Qualitat i Processos amb la Gerència, segueixen l'esquema SERVQUAL de les enquestes fetes en anys anteriors, i feien referència a diferents aspectes: vigilància epidemiològica, prevenció de la malaltia, promoció i protecció de la salut, informació sanitària i aspectes de coordinació, afegint enguany preguntes referides al programa salut als barris als cinc districtes on es desplegava. Es cobrien aspectes de coneixement dels diferents programes, efectivitat, fiabilitat i amabilitat de les persones que les porten a terme, capacitat de resposta de l'Agència, assessorament, i elements de comunicació (orals o escrits). El qüestionari es va distribuir al desembre de 2016, i les respostes han arribat fins a començaments de 2017. S'han obtingut respostes de nou dels 10 districtes.

### Resultats:

La resposta a la pregunta de valoració global dels serveis que ofereix l'Agència als districtes es de 7,1 sobre 10 (notable). És un resultat bo, amb un lleuger descens respecte la mitjana de l'enquesta de 2012 (7,5). A la pregunta sobre la qualitat de la comunicació amb la direcció de l'ASPB, la nota obtinguda ha estat de 7,9 sobre 10 (notable), comparable però un xic inferior a la de les enquestes anteriors.

La proporció de respostes favorables ("totalment d'acord" o "d'acord") a cada ítem es detalla a la taula adjunta per les preguntes comparables al llarg de les quatre darreres edicions de l'enquesta. En la tònica d'altres anys, s'evidencien nivells alts de satisfacció general amb els serveis que presta l'Agència als districtes, llevat de la percepció sobre el control de les aus salvatges urbanes, alguns aspectes del control de plagues, i l'horari de funcionament.

Els serveis millor valorats segueixen sent els relacionats amb la prevenció i atenció a les drogodependències, als que s'han afegit ara els de salut a les escoles, que ja mostraven una tendència a la millora prèvia. Les actuacions de control de brots i malalties transmissibles es mantenen en una valoració similar a la prèvia. Les opinions sobre el nou programa de salut i barris als cinc districtes on es fa són en general favorables. La satisfacció amb la vigilància i control de plagues es manté en general, però empitjora en dos dels aspectes. Les percepcions sobre les actuacions en aus salvatges obtenen resultats més dolents comparats amb la resta de serveis, i es deterioren respecte a anys anteriors.

### Comentaris:

El qüestionari a gerents de districte, ja consolidat amb aquesta quinta edició, s'enquadra dins l'esquema de seguiment institucional de la satisfacció dels clients i usuaris de l'Agència.

En relació amb l'enquesta feta el 2014 s'observen alguns canvis en les puntuacions. La complexitat i condicionants aliens llastren tradicionalment la percepció de les prestacions sobre plagues i aus urbanes, però el deteriorament enregistrat en la satisfacció pot ser atribuïble a un desconeixement de quin es l'abast real de les nostres competències d'actuació per part d'alguns nous gerents de districte, a unes expectatives que no s'adiuen amb la capacitat real de les mesures de control per resoldre a curt termini determinats episodis, i en el cas de les aus al fet de que hem interromput la captura de coloms per mandat municipal. Destaca un districte per expressar menys satisfacció envers diversos serveis, i el gerent de districte que no ha respost declara no fer-ho per no saber valorar la nostra activitat: en aquests dos districtes potser caldria un esforç personalitzat de comunicació des de la gerència. En tot cas, sembla oportú vetllar per un flux continu d'informació sobre el que fa l'Agència envers els gerents i directius municipals, i reforçar la presència als seus espais de coordinació.

Cal tenir en compte que la gran majoria de les opinions no favorables es situen en la resposta intermèdia (ni d'acord ni en desacord). Sols hi ha uns pocs ítems amb alguna resposta negativa, que es concentren en els àmbits de plagues i especialment a dos districtes. Els comentaris oberts rebuts ajuden a enfocar el tema. Això apunta a la necessitat de fer un contacte més personalitzat en aquests districtes, per clarificar el nostre rol i capacitats, i per esbrinar possibles coses a millorar.

Barcelona, 15 de febrer de 2017



Serveis que presta l'Agència als districtes	% Respostes favorables			
	2010	2012	2014	2016
<b>Salut a les escoles</b>				
- Interès en solucionar problemes	100	80	90	100
- Actuar amb rapidesa	88,9	80	90	100
- Disposició a ajudar	100	90	80	100
- Confiança en l'actuació	100	80	90	88,9
- Actuacions efectives	100	80	90	100
- Coneixements suficients	88,9	80	90	88,9
- Atenció ajustada a les necessitats	100	40	70	100
<b>Malalties transmissibles i brots epidèmics</b>				
- Interès en solucionar problemes	100	90	70	71,4
- Actuar amb rapidesa	77,8	80	70	71,4
- Disposició a ajudar	100	90	70	71,4
- Confiança en l'actuació	100	90	70	71,4
- Actuacions efectives	77,8	90	70	71,4
- Coneixements suficients	88,9	90	70	71,4
- Atenció personalitzada	66,7	60	70	71,4
<b>Salut als barris</b>				
- Interès en solucionar problemes				80
- Actuar amb rapidesa				60
- Confiança en l'actuació				80
- Actuacions efectives				80
- Coneixements suficients				80
- Atenció ajustada a les necessitats				40
<b>Plagues a la via pública o en edificis municipals</b>				
- Interès en solucionar problemes	77,8	70	70	55,6
- Actuar amb rapidesa	66,7	80	70	66,7
- Disposició a ajudar	66,7	70	70	77,8
- Confiança en l'actuació	77,8	70	80	77,8
- Seguretat en les actuacions (rates via pública)	44,4	70	80	55,6
- Seguretat en les actuacions (insectes als edificis)	77,8	80	100	77,8
- Coneixements suficients	66,7	90	80	87,5
- Atenció personalitzada	66,7	80	70	75,0
<b>Aus salvatges urbanes</b>				
- Interès en solucionar problemes	44,4	60	70	55,6
- Actuar amb rapidesa	33,3	60	60	33,3
- Actuacions efectives	22,2	60	50	12,5
- Atenció personalitzada	33,3	60	70	37,5
<b>Drogues</b>				
- Interès en solucionar problemes	88,9	100	100	88,9
- Disposició a ajudar	88,9	100	100	100
- Coneixements suficients	88,9	90	100	100
<b>Publicacions i informes tècnics</b>				
- Informes útils	55,5	80	70	70
- Informes atractius	44,4	40	80	80
- Informes entenedors	77,8	60	90	90
<b>Serveis en general</b>				
- Fer les intervencions en el termini acordat	88,9	90	90	100
- Fer-ho be a la primera	77,8	90	90	87,5
- Informació fiable	77,8	90	100	100
- Informar amb precisió	77,8	70	90	77,8
- Disposició a atendre preguntes de salut pública	100	100	100	77,8
- Personal amable	66,7	100	90	100
- Horari ampli de funcionament	77,8	60	40	62,5
- Ens ofereixen el que més ens convé	55,5	60	80	87,5
- Entén les nostres necessitats de salut específiques	55,5	90	60	62,5
<b>Valoració global (escala numèrica de l'1 al 10)</b>	<b>Mitjana 2010</b>	<b>Mitjana 2012</b>	<b>Mitjana 2014</b>	<b>Mitjana 2016</b>
Satisfacció global amb els serveis de l'ASPB	7,3	8,25	7,5	7,1
Qualitat en la comunicació amb la direcció de l'Agència	8,2	8,5	8,2	7,9

**Extracte dels comentaris a la secció oberta (de tres districtes):**

- El treball de control de múrids és millorable, tant a nivell d'escoles com d'espai públic. La relació amb el Districte hauria de ser regular, i més si tenim present que la salut de la ciutat està en el centre de les actuals polítiques del municipi.
- Caldria millorar la fluïdesa de la coordinació ASPB- Districte (tècnics de districte implicats en temes dels que l'ASPB té competències).
- La relació tècnica amb l' ASPB es molt satisfactòria. Demanda- resposta es immediata i experta en temes de prevenció i de la salut de les persones i escoles. On tenim (...) menys satisfacció es en plagues, on els resultats davant el tema rates d'aquests dos anys han estat insuficient amb limitacions espacials que no s' ajusten a la realitat de proliferació. Ara be, la resposta a la demanda de l'equip tècnic de plagues es molt bona. Per tant, satisfacció absoluta en la comunicació amb tots els departaments de l'ASPB, atenció i temes de salut a persones i escoles satisfactori, i camí a recórrer en com s'exterminen les plagues a la ciutat.