



Enquesta de satisfacció als districtes 2018

En el procés de millora contínua de la nostra organització un cop més hem adreçat un qüestionari a les gerències 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, segueien l'esquema 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 els darrers anys preguntes referides al programa salut als barris als districtes on es desplega. Es cobreixen 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 2018, i les respostes han arribat fins a començaments de 2019. Les persones responsables de les gerències de districte estan sotmeses a fortes exigències i amb disponibilitat de temps escassa, malgrat això 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 8 sobre 10 (notable alt). És un resultat bo, amb un cert increment respecte la mitjana de l'enquesta de 2016 (7,1). A la pregunta sobre la qualitat de la comunicació amb la direcció de l'ASPB, la nota obtinguda ha estat de 7,7 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 l'informe de salut i el material de suport als programes de les escoles, i l'horari de funcionament.

Els programes de salut a les escoles han perdut puntuació, tot i que segueix sent alta. Les opinions sobre el nou programa de salut i barris als districtes on es fa són favorables, i mostren una millora clara en els aspectes abans menys valorats. Els serveis de control de plagues i els relatius a malalties transmissibles i brots mostren una important millora (durant aquest període s'han deixat de fer accions de control sobre les aus salvatges des de l'Agència per que la política en aquest àmbit ha estat centralitzada per l'Ajuntament). Els programes de drogues i de control de plagues són els més ben valorats de forma global. De manera general, els judicis sobre el conjunt de serveis de l'Agència es mantenen en una valoració similar a la prèvia i prou elevada.

Comentaris

El qüestionari a gerències de districte, ja ben consolidat, s'enquadra dins l'esquema de seguiment institucional de la satisfacció de l'univers de la clientela i persones usuàries de l'Agència.

En relació amb l'enquesta feta el 2016 s'observen alguns canvis en les puntuacions. El districte que estava menys satisfet el 2016 ha millorat molt la seva opinió. Dos districtes expressen opinions altíssimes en gairebé totes les dimensions. Contràriament, destaca un districte per expressar menys satisfacció envers diversos serveis; es tracta del districte on no es va respondre l'enquesta del 2016. Potser hi caldria un esforç personalitzat de comunicació des de la direcció de l'Agència. En tot cas, sembla oportú vetllar per mantenir un flux general i continu d'informació envers les gerències i comandaments municipals, i veure de reforçar la nostra presència als seus espais de coordinació.



Serveis que presta l'Agència als districtes	% Respostes favorables			
	2012	2014	2016	2018
Salut a les escoles				
- Interès en solucionar problemes	80	90	100	88,9
- Actuar amb rapidesa	80	90	100	88,9
- Disposició a ajudar	90	80	100	88,9
- Confiança en l'actuació	80	90	88,9	88,9
- Actuacions efectives	80	90	100	77,8
- Coneixements suficients	80	90	88,9	88,9
- Atenció ajustada a les necessitats	40	70	100	66,7
Malalties transmissibles i brots epidèmics				
- Interès en solucionar problemes	90	70	71,4	85,7
- Actuar amb rapidesa	80	70	71,4	85,7
- Disposició a ajudar	90	70	71,4	85,7
- Confiança en l'actuació	90	70	71,4	85,7
- Actuacions efectives	90	70	71,4	75,0
- Coneixements suficients	90	70	71,4	75,0
- Atenció personalitzada	60	70	71,4	75,0
Salut als barris				
- Interès en solucionar problemes			80	100
- Actuar amb rapidesa			60	83,3
- Confiança en l'actuació			80	83,3
- Actuacions efectives			80	83,3
- Coneixements suficients			80	83,3
- Atenció ajustada a les necessitats			40	83,3
Plagues a la via pública o en edificis municipals				
- Interès en solucionar problemes	70	70	55,6	88,9
- Actuar amb rapidesa	80	70	66,7	88,9
- Disposició a ajudar	70	70	77,8	88,9
- Confiança en l'actuació	70	80	77,8	77,8
- Seguretat en les actuacions (rates via pública)	70	80	55,6	87,5
- Seguretat en les actuacions (insectes als edificis)	80	100	77,8	100
- Coneixements suficients	90	80	87,5	100
- Atenció personalitzada	80	70	75,0	87,5
Drogues				
- Interès en solucionar problemes	100	100	88,9	88,9
- Disposició a ajudar	100	100	100	88,9
- Coneixements suficients	90	100	100	88,9
Publicacions escoles i informes salut				
- Informes útils	80	70	75,0	66,7
- Materials atractius	40	80	14,4	57,1
- Materials entenedors	60	90	85,7	57,1
Serveis en general				
- Fer les intervencions en el termini acordat	90	90	100	100
- Fer-ho be a la primera	90	90	87,5	100
- Informació fiable	90	100	100	100
- Informar amb precisió	70	90	77,8	66,7
- Disposició a atendre preguntes de salut pública	100	100	77,8	100
- Personal amable	100	90	100	100
- Horari ampli de funcionament	60	40	62,5	28,6
- Ens ofereix el que més ens convé	60	80	87,5	88,9
- Entén les nostres necessitats de salut específiques	90	60	62,5	75,0
Valoració global (escala numèrica de l'1 al 10)	Mitjana 2012	Mitjana 2014	Mitjana 2016	Mitjana 2018
Satisfacció global amb els serveis de l'ASPB	8,25	7,5	7,1	8,0
Qualitat en la comunicació amb la direcció de l'Agència	8,5	8,2	7,9	7,7