

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

Enquesta 2019

Fa uns anys la direcció va acordar un esquema de valoració institucional de la satisfacció dels clients de l'Agència, que es basa en polsar anualment l'opinió dels clients institucionals i de la de serveis amb usuaris individuals rellevants pel seu volum com els d'atenció a les drogodependències. Es fan amb un instrument similar, derivat del qüestionari SERVPERF de Parasuraman, que facilita 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 2019 s'ha fet aquesta enquesta de bell nou. 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 (deu usuaris per centre). Com els altres anys, l'enquesta es va oferir als usuaris en el període definit. Es fa difícil estimar la taxa de resposta en aquest entorn, però dels que no van participar la majoria anaven sols a recollir la metadona i deien que no tenien temps.

Les dues preguntes generals que aborden la satisfacció global es puntuen en una escala de 1 a 10. No hi ha diferències significatives en la satisfacció segons gènere i edat, ni tampoc (contràriament a altres anys) segons substància principal. 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	8,9
V3. Valoració de la qualitat de la comunicació amb el CAS	9,1

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 (amb l'Agència no en fan).

A la taula annexa es presenten les puntuacions detallades en una escala de 1 a 5. La mitjana total es alta, 4,69 sobre 5, i les cinc dimensions es puntuen entre 4,44 (elements tangibles) i 4,76 (garantia i fiabilitat -que és la dimensió més important). Els diversos ítems fluctuen entre 4,04 i 4,91. Les millors puntuacions fan referència a l'atenció personalitzada i l'atenció individualitzada. Les puntuacions més baixes corresponen a les afirmacions 'Les instal·lacions del servei són visualment atractives' i 'El CAS té equips moderns'.

Els resultats mostren que es manté una elevada satisfacció dels usuaris que a més ha anat millorant els darrers anys, 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 dels CAS de Sants i Horta, i del Bus.

1. El personal del CAS l'informa [al pacient] amb precisió de quan faran les accions	4,64	Sensibilitat
2. Al CAS atenen les seves demandes amb rapidesa	4,54	4,71
3. Les persones del CAS sempre es mostren disposades a ajudar-li	4,84	
4. Les persones del CAS sempre l'atenen	4,80	
5. L'actuació del personal del CAS li transmet confiança	4,81	Garantia
6. Les transaccions econòmiques amb el CAS són segures		4,75
7. Les persones del CAS són sempre amables	4,79	
8. El personal del CAS té coneixements suficients per respondre a les seves preguntes	4,66	
9. Al CAS l'atenen de manera individualitzada	4,91	Empatia
10. El CAS té un horari de funcionament prou ampli per atendre les seves necessitats	4,54	4,76
11. El personal del CAS l'até de manera personalitzada	4,91	
12. Al CAS l'ofereixen el que el convé més en matèria de salut	4,73	
13. Les persones del CAS entenen les seves necessitats específiques	4,69	
14. El CAS té equips moderns	4,04	Elements tangibles
15. Les instal·lacions del CAS són visualment atractives	4,19	4,44
16. Les persones del CAS tenen aspecte pulcre	4,87	
17. Els impresos o materials que fa servir el CAS en les seves actuacions són atractius	4,63	
18. Quan al CAS diuen que faran alguna cosa en un termini realment ho fan	4,78	Fiabilitat
19. Al CAS mostren un interès real en solucionar els problemes	4,84	4,76
20. El personal del CAS fa els serveis bé a la primera	4,63	
21. Al CAS fan les coses quan han dit que les farien	4,79	
22. Als informes i registres del CAS no hi ha errors	4,79	

A la taula es comparen els indicadors amb anys anteriors. Tot i que la mostra es petita, es podria apreciar que continua la lleu millora en totes les dimensions de la satisfacció iniciada l'any anterior, que pot requerir una valoració centre a centre. Les dues preguntes sintètiques mostren la mateixa tendència: millora tant la satisfacció general com la comunicació.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Escala 1-5</i>						
Sensibilitat	4,72	4,69	4,53	4,60	4,72	4,71
Garantia	4,76	4,66	4,54	4,65	4,76	4,75
Empatía	4,62	4,63	4,38	4,54	4,62	4,76
Tangibles	4,48	4,44	4,21	4,30	4,48	4,44
Fiabilitat	4,66	4,66	4,49	4,58	4,66	4,76
Total SERVPERF	4,65	4,62	4,43	4,54	4,62	4,69
<i>Escala 1-10</i>						
Satisfacció global	8,93	8,94	8,81	8,69	8,76	8,90
Qualitat comunicació	8,94	8,92	8,93	8,86	8,79	9,10