
SATISFACCIÓ DELS CLIENTS DE L'ASPB

Enquesta a les gerències dels districtes 2020

Informe executiu

En el procés de millora contínua de la nostra organització, una vegada més hem adreçat un qüestionari a les gerències dels districtes municipals de Barcelona amb l'objectiu de conèixer la valoració que fan de les actuacions acordades amb l'Agència. Aquest qüestionari s'enquadra dins l'esquema de seguiment institucional de la satisfacció de l'univers de clients i persones usuàries de l'ASPB.

Les preguntes, preparades per l'Àrea de Qualitat i Processos amb la Gerència, segueixen l'esquema del model SERVPERF de les enquestes fetes en anys anteriors, i fan referència a diferents aspectes: vigilància epidemiològica, prevenció de les malalties, promoció i protecció de la salut, informació sanitària i aspectes de coordinació, afegint els darrers anys preguntes referides al programa Barcelona 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 duen a terme, capacitat de resposta de l'Agència, assessorament, i elements de comunicació (orals o escrits). El qüestionari es va distribuir al juliol de 2020 a les persones responsables de les gerències de districte. Tot i estar sotmeses a fortes exigències i poca disponibilitat, han respost les de tots 10 districtes.

Resultats

Dimensions

El qüestionari emprat permet agrupar la satisfacció expressada amb els serveis de l'ASPB en 5 dimensions que es valoren de l'1 al 5: sensibilitat (capacitat de resposta i disponibilitat) valorada amb una mitjana de 4,06; garantia (seguretat i confiança en l'acompliment de demandes) amb un 4,17; empatia (comprensió i adaptabilitat) amb un 3,86; elements tangibles (publicacions, estat de les instal·lacions i equipaments) amb un 4, i fiabilitat (assoliment de treballs i terminis) amb un 4,24, la dimensió millor valorada.

Valoració global i comunicació

La resposta a la pregunta de valoració global dels serveis que ofereix l'Agència als districtes es de 7,8 sobre 10. És un resultat bo, amb un lleugera baixada respecte la mitjana de l'enquesta de 2018 (8), però totes dues més elevades que la de 2016 (7,1).

El grau de satisfacció global amb els serveis presenta algunes diferències per districtes. Destaquen en positiu L'Eixample (10) i Les Corts (9), mentre que valoren més discretament Sants-Montjuïc i Sant Martí (6). Gràcia puntua amb 7, i la resta de districtes amb 8. L'evolució del grau de satisfacció global en relació amb fa dos anys és molt irregular: hi ha tres districtes que milloren la puntuació (L'Eixample, Sants-Montjuïc i Nou Barris) i cinc que l'empitjoren (Ciutat Vella, Gràcia, Horta-Guinardó, Sant Andreu i Sant Martí).

A la pregunta sobre la qualitat de la comunicació amb la direcció de l'ASPB, la puntuació obtinguda ha estat de 7,8 sobre 10, una mica millor que la de 2018 (7,7).

La valoració de la qualitat de la comunicació amb la direcció de l'Agència també presenta diferències molt acusades entre districtes. Els més satisfets són Les Corts (10), L'Eixample i Sants-Montjuïc (9), mentre que puntuen més discretament Horta-Guinardó i Sant Martí (6). Respecte de fa dos anys, hi ha cinc districtes que milloren la puntuació (Sants-Montjuïc, Nou Barris, L'Eixample, Les Corts i Gràcia), i quatre que han empitjorat la seva percepció de la qualitat de la comunicació amb l'ASPB (Ciutat Vella, Horta-Guinardó, Sant Andreu i Sant Martí).

Valoració de serveis per ítems

La proporció de respostes favorables ("totalment d'acord" o "d'acord") a cada ítem per als serveis que presta l'ASPB es detalla a la taula 1 per les preguntes comparables al llarg de les tres darreres edicions de l'enquesta. Com altres anys, s'evidencien nivells alts de satisfacció general (4 punts sobre 5 de mitjana) però amb una lleugera davallada i algunes diferències en funció dels tipus de serveis o programes oferts. Els que presenten puntuacions més baixes, per sota de la mitjana, continuen sent les publicacions com ara l'informe de salut o el material d'educació sanitària per als escolars (3,6) i el programa de Salut als barris (3,9). Els que obtenen millor puntuació són les actuacions relacionades amb les drogodependències, que es valoren amb 4,4 punts de mitjana, i els serveis que l'ASPB ofereix davant l'aparició de malalties transmissibles o brots epidèmics (4,3 punts).

Aquest darrer es puntua per sobre del que s'havia valorat al 2018 i al 2016, un resultat que es podria relacionar amb l'actuació de l'ASPB davant la pandèmia per SARS-CoV-2 (COVID-19).

En general, el servei que registra més valoracions per sota del 3 és el relacionat amb el control de plagues a la via pública o a dependències municipals, tot i que la gran majoria de les seves puntuacions són favorables, i que la seva mitjana (4,1) es manté respecte el 2018.

Comentaris

El context de la pandèmia de COVID-19 durant el 2020 ha impactat o modificat la prestació dels serveis de l'ASPB en els districtes, com per exemple, les activitats relacionades amb el programa Barcelona Salut als Barris.

Sembla oportú reforçar els fluxos de comunicació i la interlocució amb els districtes, d'una banda per fer més visibles i explicar els nostres serveis i activitats al territori, així com els objectius i línies estratègiques amb la perspectiva de salut, i d'altra per recollir, analitzar i valorar les possibles causes d'insatisfacció allà on es produeixen.

De manera més particular, caldria revisar la comunicació sobre el programa Barcelona Salut als Barris; tanmateix, analitzar la satisfacció amb els serveis de control de plagues en Horta-Guinardó, Sant Andreu i Sants-Montjuïc.

Taula 1: Percentatges de respostes favorables totals per ítems.

Serveis que presta l'ASPB als districtes	% Respostes favorables		
	2016	2018	2020
Salut a les escoles			
- Interès en solucionar problemes	100	88,9	100
- Actuar amb rapidesa	100	88,9	100
- Disposició a ajudar	100	88,9	100
- Confiança en l'actuació	88,9	88,9	100
- Actuacions efectives	100	77,8	75
- Coneixements suficients	88,9	88,9	100
- Atenció ajustada a les necessitats	100	66,7	86
Malalties transmissibles i brots epidèmics			
- Interès en solucionar problemes	71,4	85,7	100
- Actuar amb rapidesa	71,4	85,7	100
- Disposició a ajudar	71,4	85,7	100
- Confiança en l'actuació	71,4	85,7	100
- Actuacions efectives	71,4	75,0	89
- Coneixements suficients	71,4	75,0	100
- Atenció personalitzada	71,4	75,0	100
Salut als barris			
- Interès en solucionar problemes	80	100	100
- Actuar amb rapidesa	60	83,3	67
- Confiança en l'actuació	80	83,3	78
- Actuacions efectives	80	83,3	56
- Coneixements suficients	80	83,3	89
- Atenció ajustada a les necessitats	40	83,3	56
Plagues a la via pública o en edificis municipals			
- Interès en solucionar problemes	55,6	88,9	90
- Actuar amb rapidesa	66,7	88,9	80
- Disposició a ajudar	77,8	88,9	80
- Confiança en l'actuació	77,8	77,8	89
- Seguretat en les actuacions (rates via pública)	55,6	87,5	90
- Seguretat en les actuacions (insectes als edificis)	77,8	100	70
- Coneixements suficients	87,5	100	90
- Atenció personalitzada	75,0	87,5	60
Drogues			
- Interès en solucionar problemes	88,9	88,9	100
- Disposició a ajudar	100	88,9	100
- Coneixements suficients	100	88,9	100
Publicacions escoles i informes salut			
- Informes útils	75,0	66,7	78
- Materials atractius	14,4	57,1	72
- Materials entenedors	85,7	57,1	83
Serveis en general			
- Fer les intervencions en el termini acordat	100	100	78
- Fer-ho be a la primera	87,5	100	67
- Informació fiable	100	100	100
- Informar amb precisió	77,8	66,7	60
- Disposició a atendre preguntes de salut pública	77,8	100	90
- Personal amable	100	100	90
- Horari ampli de funcionament	62,5	28,6	78
- Ens ofereix el que més ens convé	87,5	88,9	80
- Entén les nostres necessitats de salut específiques	62,5	75,0	90
Valoració global (escala numèrica de l'1 al 10)	Mitjana 2016	Mitjana 2018	Mitjana 2020
Satisfacció global amb els serveis de l'ASPB	7,1	8,0	7,8
Qualitat en la comunicació amb la direcció de l'Agència	7,9	7,7	7,8

Taula 2: Valoracions globals mitjanes (escala d'1 a 10) per districtes.

Grau de satisfacció global amb els serveis que ofereix l'Agència											
	Ciutat Vella	L'Eixample	Sants - Montjuïc	Les Corts	Sarrià - Sant Gervasi	Gràcia	Horta - Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí	Total
2016	7,0	7,0	-	8,0	7,0	8,0	6,0	7,0	7,0	7,0	7,1
2018	10,0	7,0	5,0	9,0	-	8,0	9,0	7,0	9,0	8,0	8,0
2020	8,0	10,0	6,0	9,0	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	6,0	7,8

Valoració de la qualitat de la comunicació amb la Direcció de l'Agència											
	Ciutat Vella	L'Eixample	Sants - Montjuïc	Les Corts	Sarrià - Sant Gervasi	Gràcia	Horta - Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí	Total
2016	9,0	7,0	-	9,0	7,0	9,0	6,0	7,0	10,0	7,0	7,9
2018	10,0	7,0	5,0	9,0	-	7,0	9,0	5,0	9,0	8,0	7,7
2020	8,0	9,0	9,0	10,0	7,0	8,0	6,0	8,0	7,0	6,0	7,8

Taula 3: Valoracions mitjanes segons dimensions (escala d'1 a 5) dels diversos serveis que ofereix l'ASPB per districtes.

		Ciutat Vella	L'Eixample	Sants - Montjuïc	Les Corts	Sarrià - Sant Gervasi	Gràcia	Horta - Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí	Mitjana total
Sensibilitat	2016	4,00	3,90	-	4,60	4,20	4,30	3,55	3,91	4,36	3,22	4,00
	2018	4,50	4,33	3,40	4,89	-	3,89	4,30	4,10	4,40	5,00	4,31
	2020	4,00	4,50	3,70	4,88	4,13	3,67	3,60	4,60	3,75	3,80	4,06
Garantia	2016	4,40	3,94	-	4,43	4,25	4,38	3,58	3,79	4,47	3,50	4,08
	2018	4,00	4,47	3,44	4,80	-	3,87	4,44	3,79	4,00	5,00	4,20
	2020	4,00	4,67	3,78	4,93	4,31	4,00	4,06	4,67	3,57	3,72	4,17
Empatia	2016	4,29	3,71	-	4,50	3,86	4,14	3,38	3,38	4,25	3,33	3,87
	2018	4,14	3,83	3,14	4,00	-	3,83	4,00	3,75	3,86	5,00	3,95
	2020	4,00	4,57	3,86	4,33	4,00	3,17	3,43	4,71	3,20	3,29	3,86
Elements tangibles	2016	-	3,00	-	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	-	3,00
	2018	4,00	4,00	3,00	5,00	-	3,00	4,00	-	3,00	-	3,71
	2020	4,00	3,00	3,00	5,00	-	-	4,00	5,00	-	4,00	4,00
Fiabilitat	2016	4,00	3,86	-	4,60	3,86	4,14	3,50	4,13	4,63	3,43	4,02
	2018	4,67	4,50	3,71	4,67	-	4,00	4,57	4,14	4,14	5,00	4,38
	2020	4,00	5,00	3,86	4,83	4,20	4,20	3,71	4,86	4,00	3,71	4,24