

## Avaluació institucional de la satisfacció de les persones usuàries dels serveis d'atenció a drogodependències

Enquesta 2021

Fa uns anys la direcció va acordar un esquema de valoració institucional de la satisfacció de la clientela de l'Agència, que es basa en polsar anualment l'opinió de la clientela institucional i de la de serveis amb persones usuàries 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 de la seva clientela.

El 2021 s'ha fet aquesta enquesta novament. La mostra ha estat de 70 persones usuàries dels diversos serveis de drogodependències, abastant els cinc CAS generals, el CAS de baixa exigència i el bus de metadona (deu persones per centre). Com els altres anys, l'enquesta es va oferir a les usuàries en el període definit. Es fa difícil estimar la taxa de resposta en aquest entorn, però el motiu principal de no participació acostuma a ser la manca de temps, que afecta especialment a les persones en tractament de metadona que acudeixen als centres a prendre la seva dosi i marxen. Altres impediments per fer l'enquesta són els no acompliment del requisit de portar més de tres mesos en tractament i no parlar o entendre l'idioma (castellà o català).

Les dues preguntes generals que aborden la satisfacció global es puntuen en una escala d'1 a 10. El grau de **satisfacció global** que tenen les persones usuàries amb els serveis que ofereixen els CAS al 2021 obté una valoració mitjana força bona de **8,9**, que si bé es manté en la línia dels anys anteriors (2015 a 2020), és fins i tot una mica millor que la de l'any passat (8,8). La **qualitat de comunicació** de les persones usuàries amb el CAS també registra una valoració alta de **8,86** que millora la de l'any anterior (8,8) i que manté la tendència de la sèrie dels últims anys (Taula 1).

V1. Grau de satisfacció global amb els serveis que ofereixen els CAS de l'ASPB	<b>8,9</b>
V3. Valoració de la qualitat de la comunicació amb el CAS	<b>8,86</b>

Tot i assolir en termes absoluts puntuacions molt bones, comparativament amb la resta de centres el CAS Baluard i la unitat mòbil de dispensació de metadona registren, amb 8,6 punts, un nivell de satisfacció més baix en la valoració global dels serveis que ofereix el centre. El CAS Sants (8,4) i, de nou, la unitat mòbil (7,8) són els llocs on es valora més discretament la qualitat de la comunicació (Gràfic 1, Gràfic 2). Les diferències en funció del sexe, l'edat o la relació amb el CAS (antiguitat com a persona usuària i substància consumida) són poc significatives.

Les 22 preguntes que configuren el qüestionari SERVPERF s'agrupen en les **cinc dimensions de la qualitat** percebuda per la clientela. Es puntuen en una escala d'1 a 5. S'exclou la pregunta referida a la seguretat de les transaccions econòmiques, que no és procedent per aquestes persones usuàries (amb l'Agència no en fan).

A la taula annexa es presenten les puntuacions detallades en una escala d'1 a 5. La **mitjana total** és alta, **4,65** sobre 5, i les cinc dimensions es puntuen entre 4,29 (elements tangibles) i 4,77 (fiabilitat, la dimensió més important). Els diversos ítems fluctuen entre 3,96 i 4,93. Les millors puntuacions fan referència a la pulcritud del personal, l'atenció personalitzada, la correcta informació dels informes i registres del CAS, l'atenció individualitzada i el compromís del CAS. Les puntuacions més baixes corresponen a aspectes tangibles com "El CAS té equips moderns" i "Les instal·lacions són visualment atractives".

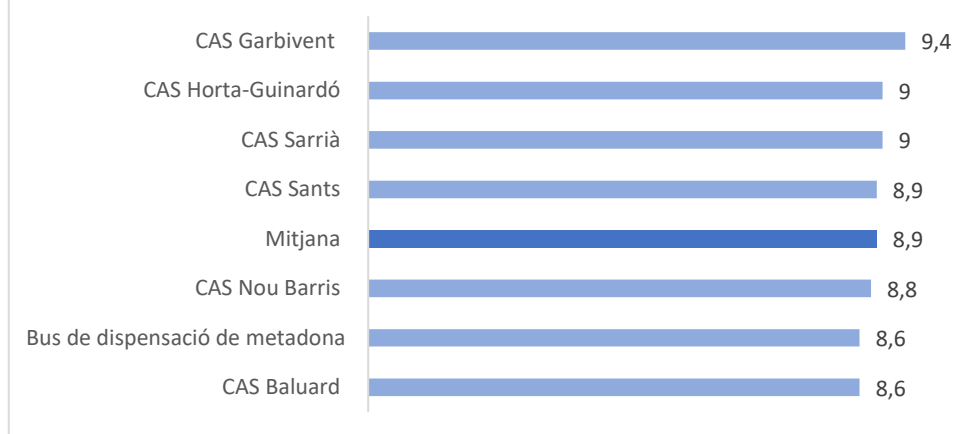
Els resultats mostren que es manté una elevada satisfacció de les persones usuàries, amb valoracions força estables al llarg del temps (Taula 2), si bé queden aspectes a millorar, especialment pel que fa als equipaments. Els recursos millor valorats són el CAS Horta-Guinardó (el 2020 va ser el pitjor valorat) i el CAS Garbí, mentre que el CAS Sants té la pitjor valoració (gràfic 2).

1. El personal del CAS l'informa [al pacient] amb precisió de quan faran les accions	4,58	<b>Sensibilitat</b>
2. Al CAS atenen les seves demandes amb rapidesa	4,70	
3. Les persones del CAS sempre es mostren disposades a ajudar-li	4,73	
4. Les persones del CAS sempre l'atenen	4,76	
5. L'actuació del personal del CAS li transmet confiança	4,74	<b>Garantia</b>
6. <i>Les transaccions econòmiques amb el CAS són segures</i>		
7. Les persones del CAS són sempre amables	4,74	
8. El personal del CAS té coneixements suficients per respondre a les seves preguntes	4,66	
9. Al CAS l'atenen de manera individualitzada	4,79	<b>Empatia</b>
10. El CAS té un horari de funcionament prou ampli per atendre les seves necessitats	4,63	
11. El personal del CAS l'atén de manera personalitzada	4,93	
12. Al CAS l'ofereixen el que el convé més en matèria de salut	4,74	
13. Les persones del CAS entenen les seves necessitats específiques	4,63	
14. El CAS té equips moderns	3,96	<b>Elements tangibles</b>
15. Les instal·lacions del CAS són visualment atractives	4,00	
16. Les persones del CAS tenen aspecte pulcre	4,93	
17. Els impresos o materials que fa servir el CAS en les seves actuacions són atractius	4,57	
18. Quan al CAS diuen que faran alguna cosa en un termini realment ho fan	4,77	<b>Fiabilitat</b>
19. Al CAS mostren un interès real en solucionar els problemes	4,77	
20. El personal del CAS fa els serveis bé a la primera	4,75	
21. Al CAS fan les coses quan han dit que les farien	4,78	
22. Als informes i registres del CAS no hi ha errors	4,89	

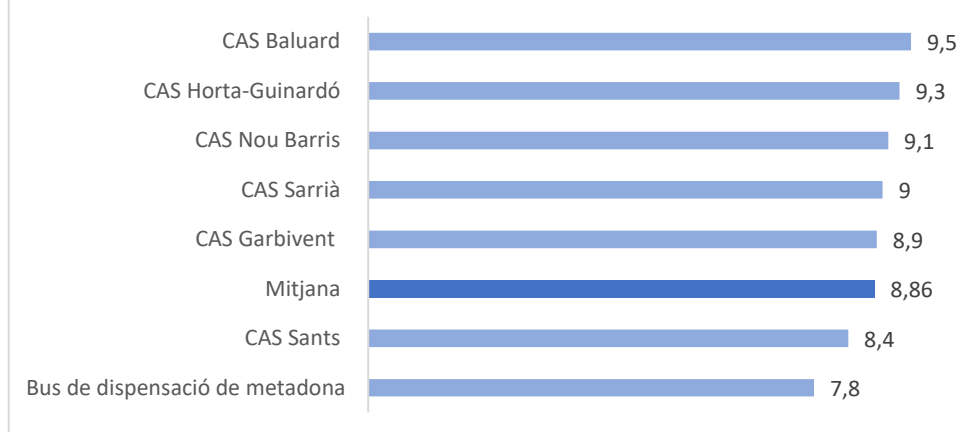
Taula 1. Valoracions globals mitjanes (escala 1 a 10) fetes per les persones usuàries del CAS. Dades comparatives 2015-2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Satisfacció global</b>	<b>8,94</b>	<b>8,81</b>	<b>8,69</b>	<b>8,76</b>	<b>8,90</b>	<b>8,83</b>	<b>8,90</b>
<b>Qualitat comunicació</b>	<b>8,92</b>	<b>8,93</b>	<b>8,86</b>	<b>8,79</b>	<b>9,10</b>	<b>8,76</b>	<b>8,86</b>

**Gràfic 1.** Valoració mitjana (escala 1 a 10) de la **satisfacció global** de les persones usuàries amb els serveis que ofereixen els CAS de l'ASPB per centres. **2021**



**Gràfic 2.** Valoració mitjana (escala 1 a 10) de les persones usuàries sobre la **qualitat de la comunicació** amb els CAS de l'ASPB per centres. **2021**



Taula 2. Valoració mitjana (escala 1 a 5) de les dimensions de qualitat de l'ASPB. Dades comparatives 2015-2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sensibilitat	4,69	4,53	4,60	4,72	4,71	4,49	4,69
Garantia	4,66	4,54	4,65	4,76	4,75	4,54	4,71
Empatia	4,63	4,38	4,54	4,62	4,76	4,55	4,74
Tangibles	4,44	4,21	4,30	4,48	4,44	4,32	4,29
Fiabilitat	4,66	4,49	4,58	4,66	4,76	4,47	4,77
<b>Total SERVPERF</b>	<b>4,62</b>	<b>4,43</b>	<b>4,54</b>	<b>4,62</b>	<b>4,69</b>	<b>4,47</b>	<b>4,65</b>

