

SATISFACCIÓ DELS CLIENTS DE L'ASPB

Enquesta a les gerències dels districtes 2022

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 a l'octubre de 2022 a les persones responsables de les gerències de districte. Tot i estar sotmeses a fortes exigències i poca disponibilitat, han respost 9 dels 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 (taula 1): sensibilitat (capacitat de resposta i disponibilitat) valorada amb una mitjana de 4,47; garantia (seguretat i confiança en l'acompliment de demandes) amb un 4,35; empatia (comprensió i adaptabilitat) amb un 4,29; elements tangibles (publicacions, estat de les instal·lacions i equipaments) amb un 4,17, i fiabilitat (assoliment de treballs i terminis) amb un 4,45.

Totes les dimensions són valorades de manera elevada (per sobre del valor 4 sobre 5) i registren les millors puntuacions dels últims anys (taula 1).

Valoració global i comunicació

La resposta a la pregunta de valoració global dels serveis que ofereix l'Agència als districtes és de 8,11 sobre 10. Aquesta valoració és la més alta en els últims anys (taula 2).

L'evolució del grau de satisfacció global de cada districte en relació a anys anteriors no presenta grans diferències però és irregular segons els territoris. Els més satisfets, amb 9 punts sobre 10 cadascú, són L'Eixample (tot i que ha baixat la valoració respecte al bienni anterior), Les Corts (que manté el seu nivell de satisfacció) i Sant Andreu (que l'incrementa). Sants és el districte que presenta una valoració més positiva en relació al període anterior ja que registra una puntuació de 8 punts davant els 6 del 2020 i els 5 del 2018. Els districtes amb puntuacions menors, tot i que es valoren amb un 7, són Ciutat Vella, que a més baixa un punt respecte al 2020, i Sant Martí, que, en canvi millora.

A la pregunta sobre la qualitat de la comunicació amb la direcció de l'ASPB, la puntuació obtinguda ha estat de 8,56 sobre 10. També es tracta, amb diferència, de la puntuació més elevada en els últims anys (taula 2).

La valoració de la qualitat de la comunicació amb la direcció de l'Agència també varia segons els districtes. Destaca Les Corts, que manté la valoració de 10 punts que ja es registrava al 2020. Altres districtes satisfets amb la comunicació amb l'ASPB a la que valoren amb 9 punts són L'Eixample, que manté la puntuació del bienni anterior, Gràcia i Nou Barris, que incrementen un punt el seu nivell de satisfacció, i Sant Martí, que la incrementa en tres punts.

El més insatisfet és Ciutat Vella, que malgrat que registra una valoració bona, de 7 punts, és la més baixa de tots els districtes i porta una evolució negativa des del 2018 (10 punts) i el 2020 (8 punts).

Valoració de serveis per ítems

En general, la valoració dels serveis i programes que l'ASPB ofereix als districtes es manté en nivells alts i amb poques variacions respecte a anys anteriors.

La valoració dels ítems referits al conjunt dels serveis oferts és de 4,48 punts de mitjana sobre 5. Es tracta d'una puntuació elevada, la més alta en els últims anys (Gràfic 1).

No hi ha diferències significatives en funció dels tipus de servei o programes oferts i tots ells puntuen de mitjana igual o per sobre dels quatre punts. Dins d'aquest petit ventall, els serveis amb puntuació més baixa són els que l'ASPB ofereix dins el *programa de Salut al barris* (4,06). Els que presenten puntuacions mitjanes més altes són les actuacions relacionades amb les *drogodependències*, que es valoren amb 4,52 punts de mitjana, les *actuacions en cas de brots epidèmics o malalties transmissibles* (4,48) i els serveis de *control de Plagues d'insectes o rates a la via pública* (4,43 punts).

Tots els serveis o programes, tret de *Salut als barris*, milloren la valoració en el temps: el programa de *Salut a les escoles* (4,4 punts davant els 4,2 al 2018 i 4,1 al 2020), les *actuacions en cas de brots epidèmics o malalties transmissibles* (4,5 davant el 3,9 i el 4,3) o *contra plagues urbanes* (4,4 davant 4,1), les accions sobre *Drogodependències* (4,5 vs. 4,5 i 4,4) i les *Publicacions* (4,3 vs. 3,9 i 3,6).

El programa de *Salut als barris* (4,06) decau una mica en relació a anys anteriors. Està millor valorat que fa dos anys (3,89) però per sota del 2018 (4,25) amb diferències poc significatives.

Els districtes més satisfets amb les actuacions de l'ASPB són L'Eixample, Les Corts i Nou Barris que li atorguen la puntuació màxima (5 punts). Els districtes amb valoracions de satisfacció més baixes són Sant Andreu (3,83), Sants -Montjuic (3,89) i Ciutat Vella (4,00) (Taula 3).

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 4 per les preguntes comparables al llarg de les tres darreres edicions de l'enquesta.

Comentaris

S'han registrat 3 comentaris per part dels Districtes. L'Eixample destaca la bona relació existent entre la ASPB i el districte. Sarrià-Sant Gervasi valora molt positivament els nostres serveis en relació a plagues i salubritat, a diferència de Gràcia que comenta que s'hauria de cercar fórmules més eficaces per resoldre aquests dos temes.

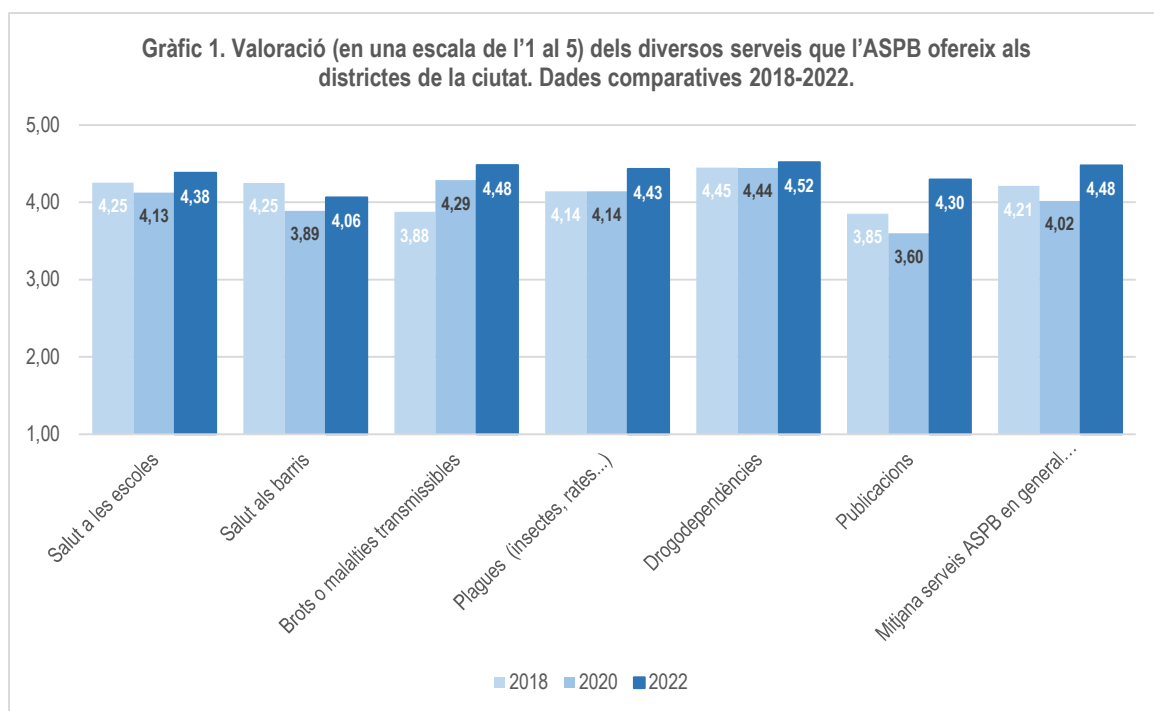
Taula 1: Valoracions mitjanes segons dimensions (escala d'1 a 5) dels diversos serveis que ofereix l'ASPB per districtes.

		Ciutat Vella	L'Eixample	Sants - Montjuïc	Les Corts	Sarrià - Sant Gervasi	Gràcia	Horta - Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí	Mitjana total
Sensibilitat	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
	2022	4,00	4,50	3,88	5,00	4,70	4,50	-	4,80	4,38	4,50	4,47
	Δ 2020-22	=	=	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Garantia	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
	2022	4,00	4,44	4,07	5,00	4,47	4,17	-	4,72	4,21	4,06	4,35
	Δ 2020-22	=	▼	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Empatia	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
	2022	4,00	4,57	3,83	5,00	4,50	4,00	-	4,86	3,75	4,14	4,29
	Δ 2020-22	=	=	=	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Elements tangibles	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
	2022	4,00	5,00	-	5,00	-	3,00	-	-	5,00	3,00	4,17
	Δ 2020-22	=	▲		=						▼	▲
Fiabilitat	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
	2022	4,00	4,86	4,00	5,00	4,86	4,29	-	4,43	4,17	4,43	4,45
	Δ 2020-22	=	▼	▲	▲	▲	▲		▼	▲	▲	▲

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
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
2022	7,0	9,0	8,0	9,0	8,0	8,0	---	8,0	9,0	7,0	8,11
Δ 2020-22	▼	▼	▲	=	=	▲		=	▲	▲	▲
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
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
2022	7,0	9,0	8,0	10,0	8,0	9,0	---	9,0	8,0	9,0	8,56
Δ 2020-22	▼	=	▼	=	▲	▲		▲	▲	▲	▲

Gràfic 1: Valoració (en una escala de l'1 al 5) dels diversos serveis que l'ASPB ofereix als districtes de la ciutat. Dades comparatives 2018-2022



Taula 3: Valoració (en una escala de l'1 al 5) dels diversos serveis (agrupats) que l'ASPB ofereix per districte. 2022.

	Ciutat Vella	L'Eixample	Sants-Montjuïc	Les Corts	Sarrià-S. Gervasi	Gràcia	Horta Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí	Mitjana total
Salut a les escoles	4,00	4,14	4,00	5,00	5,00	5,00	...	4,57	4,71	3,00	4,38
Salut als barris	4,00	4,00	4,00	5,00	4,40	3,50	...	4,00	4,00	3,67	4,06
Brots o malalties transmissibles	4,00	4,14	...	5,00	4,86	4,43	...	4,86	4,00	4,57	4,48
Plagues (insectes, rates...)	4,00	4,88	4,13	5,00	4,50	4,13	...	4,75	3,50	5,00	4,43
Drogodependències	4,00	5,00	3,67	5,00	5,00	3,00	...	5,00	5,00	5,00	4,52
Publicacions	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,33	...	5,00	5,00	3,33	4,30
Mitjana serveis ASPB en general (apartat H)	4,00	5,00	3,89	5,00	4,33	4,67	...	5,00	3,83	4,56	4,48

Taula 4: Percentatges de respostes favorables totals per ítems.

Serveis que presta l'ASPB als districtes	% Respostes favorables			
	2018	2020	2022	Δ 2020-22
Salut a les escoles				
- Interès en solucionar problemes	89	100	89	▼
- Actuar amb rapidesa	889	100	89	▼
- Disposició a ajudar	89	100	89	▼
- Confiança en l'actuació	89	100	89	▼
- Actuacions efectives	78	75	78	▲
- Coneixements suficients	89	100	87	▼
- Atenció ajustada a les necessitats	67	86	87	▲
Malalties transmissibles i brots epidèmics				
- Interès en solucionar problemes	86	100	100	=
- Actuar amb rapidesa	86	100	100	=
- Disposició a ajudar	86	100	100	=
- Confiança en l'actuació	86	100	100	=
- Actuacions efectives	75	89	100	▲
- Coneixements suficients	75	100	100	=
- Atenció personalitzada	75	100	86	▼
Salut als barris				
- Interès en solucionar problemes	100	100	89	▼
- Actuar amb rapidesa	83	67	100	▲
- Confiança en l'actuació	83	78	100	▲
- Actuacions efectives	83	56	56	=
- Coneixements suficients	83	89	75	▼
- Atenció ajustada a les necessitats	83	56	89	▲
Plagues a la via pública o en edificis municipals				
- Interès en solucionar problemes	89	90	100	▲
- Actuar amb rapidesa	89	80	89	▲
- Disposició a ajudar	89	80	100	▲
- Confiança en l'actuació	78	89	89	=
- Seguretat en les actuacions (rates via pública)	87	90	89	▼
- Seguretat en les actuacions (insectes als edificis)	100	70	100	▲
- Coneixements suficients	100	90	100	▲
- Atenció personalitzada	87	60	100	▲
Drogues				
- Interès en solucionar problemes	89	100	89	▼
- Disposició a ajudar	89	100	78	▼
- Coneixements suficients	89	100	89	▼
Publicacions escoles i informes salut				
- Informes útils	67	78	100	▲
- Materials atractius	57	72	67	▼
- Materials entenedors	57	83	71	▼
Serveis en general				
- Fer les intervencions en el termini acordat	100	78	100	▲
- Fer-ho be a la primera	100	67	89	▲
- Informació fiable	100	100	100	=
- Informar amb precisió	67	60	100	▲
- Disposició a atendre preguntes de salut pública	100	90	100	▲
- Personal amable	100	90	100	▲
- Horari ampli de funcionament	29	78	100	▲
- Ens ofereix el que més ens convé	89	80	100	▲
- Entén les nostres necessitats de salut específiques	75	90	78	▼