

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

Enquesta 2022

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 2022 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 i de manera presencial. 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 2022 obté una valoració mitjana de **8,91**. La **qualitat de comunicació** de les persones usuàries amb el CAS registra una valoració de **8,86**. Ambdós valoracions són molt similars a les registrades l'any anterior i mantenen la tendència de la sèrie dels últims anys (Taula 1).

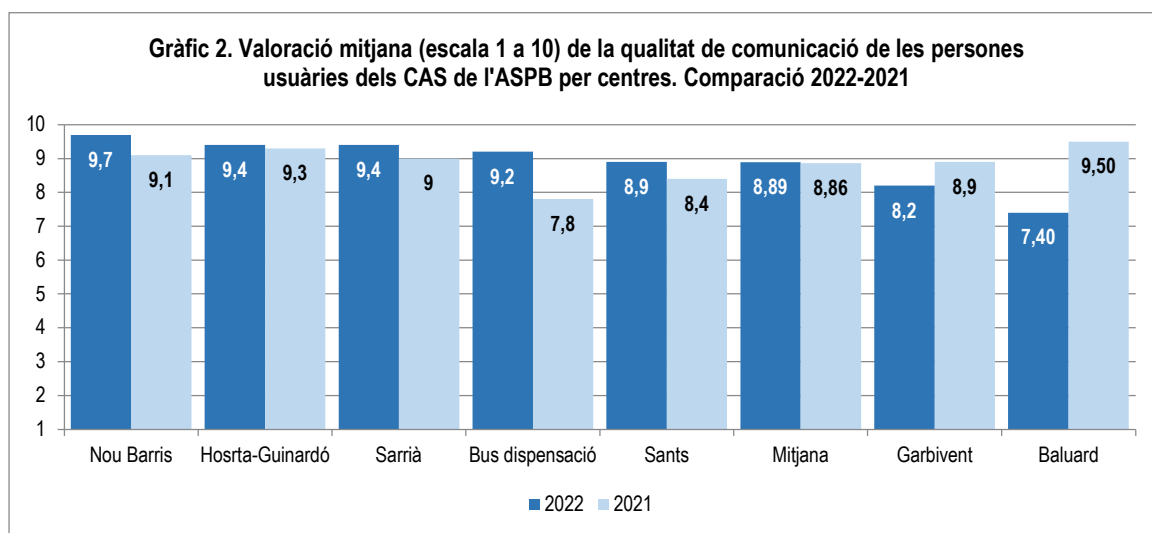
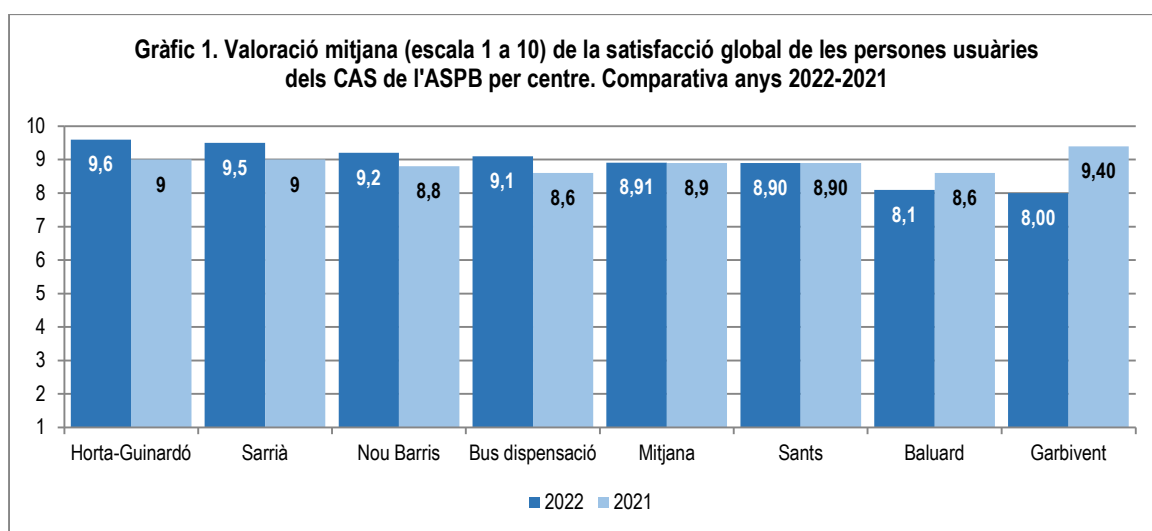
V1. Grau de satisfacció global amb els serveis que ofereixen els CAS de l'ASPB	8,91
V3. Valoració de la qualitat de la comunicació amb el CAS	8,89

El CAS Garbivent i el CAS Baluard registren les valoracions més discretes tant de satisfacció global (8,0 i 8,1 respectivament) com de la qualitat de la comunicació (8,2 i 7,4 respectivament). Els més satisfets són els usuaris del CAS Horta-Guinardó (9,60 al servei global i 9,40 a la qualitat de la comunicació), del CAS Sarrià (9,50 i 9,40) i del CAS Nou Barris (9,20 i 9,70). Destacar la millora de valoració del bus de dispensació respecte l'any anterior (Gràfic 1, Gràfic 2).

Les diferències en funció del sexe, l'edat o la relació amb el CAS (antiguitat com a pacient i substància consumida) són poc significatives. Les dones i els que es tracten per problemes d'alcohol o cocaïna, són els que tenen una millor satisfacció global amb els serveis del centre i amb la qualitat de la comunicació amb el centre.

Taula 1. Valoracions globals mitjanes (escala 1 a 10) fetes per les persones usuàries del CAS. Dades comparatives 2015-2022

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Satisfacció global	8,81	8,69	8,76	8,90	8,83	8,90	8,91
Qualitat comunicació	8,93	8,86	8,79	9,10	8,76	8,86	8,89



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).

La **mitjana total** és alta, **4,74** sobre 5, sent el valor més alt des dels inicis de l'enquesta i mostrant puntuacions més altes en totes les dimensions. Les cinc dimensions es puntuen entre 4,50 (elements tangibles) i 4,84 (sensibilitat) i els diversos ítems fluctuen entre 4,15 i 4,91. Les puntuacions més altes fan referència a la l'atenció individualitzada i personalitzada i la pulcritud del personal. Les puntuacions més baixes corresponen a aspectes tangibles com "El CAS té equips moderns" i "Les instal·lacions són visualment atractives" (Taula 2).

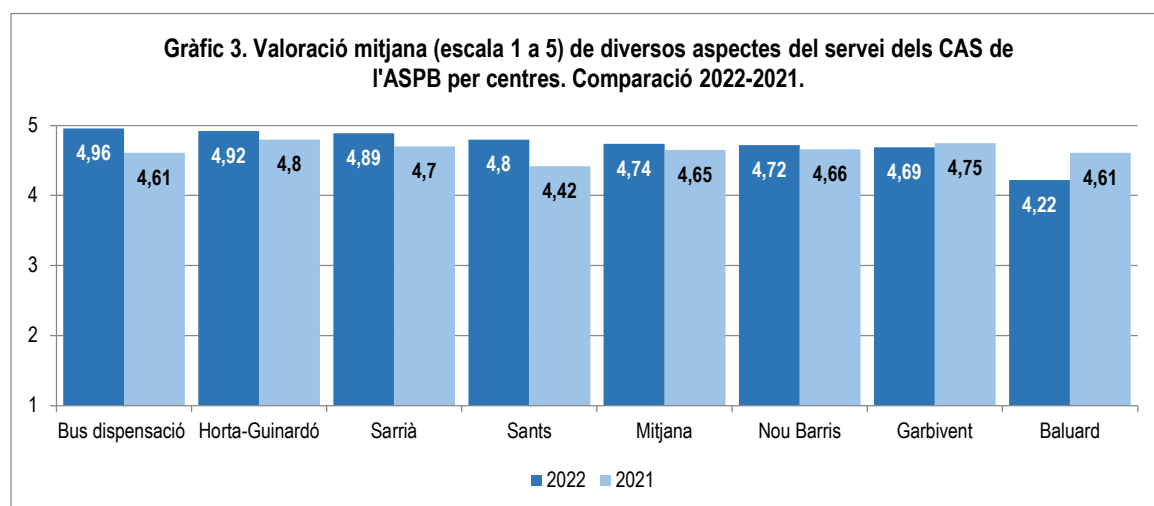
Els resultats mostren que es manté una elevada satisfacció de les persones usuàries, amb valoracions força estables al llarg del temps (Taula 3), si bé queden aspectes a millorar, especialment pel que fa als equipaments. Els recursos amb puntuacions més altes són el Bus de dispensació de metadona (4,96), el CAS Horta-Guinardó (4,92) i el CAS Sarrià (4,98), mentre que el CAS Baluard té la puntuació més baixa (gràfic 3).

Taula 2. Valoració mitjana dels diversos aspectes i dimensions de qualitat dels CAS (escala 1 a 5). 2022.

1. El personal del CAS l'informa [al pacient] amb precisió de quan faran les accions	4,84	Sensibilitat
2. Al CAS atenen les seves demandes amb rapidesa	4,81	4,84
3. Les persones del CAS sempre es mostren disposades a ajudar-li	4,89	
4. Les persones del CAS sempre l'atenen	4,83	
5. L'actuació del personal del CAS li transmet confiança	4,86	Garantia
6. Les transaccions econòmiques amb el CAS són segures		4,81
7. Les persones del CAS són sempre amables	4,83	
8. El personal del CAS té coneixements suficients per respondre a les seves preguntes	4,74	
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	4,67	4,79
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	4,78	
13. Les persones del CAS entenen les seves necessitats específiques	4,74	
14. EL CAS té equips moderns	4,15	Elements tangibles
15. Les instal·lacions del CAS són visualment atractives	4,21	4,50
16. Les persones del CAS tenen aspecte pulcre	4,90	
17. Els impresos o materials que fa servir el CAS en les seves actuacions són atractius	4,67	
18. Quan al CAS diuen que faran alguna cosa en un termini realment ho fan	4,75	Fiabilitat
19. Al CAS mostren un interès real en solucionar els problemes	4,86	4,75
20. El personal del CAS fa els serveis bé a la primera	4,64	
21. Al CAS fan les coses quan han dit que les farien	4,77	
22. Als informes i registres del CAS no hi ha errors	4,68	

Taula 3. Valoració mitjana (escala 1 a 5) de les dimensions de qualitat de l'ASPB. Dades comparatives 2016-2022

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Sensibilitat	4,53	4,60	4,72	4,71	4,49	4,69	4,84
Garantia	4,54	4,65	4,76	4,75	4,54	4,71	4,81
Empatia	4,38	4,54	4,62	4,76	4,55	4,74	4,79
Tangibles	4,21	4,30	4,48	4,44	4,32	4,29	4,50
Fiabilitat	4,49	4,58	4,66	4,76	4,47	4,77	4,75
Total SERVPERF	4,43	4,54	4,62	4,69	4,47	4,65	4,74



Comentaris

Respecte als comentaris oberts que realitzen les persones usuàries destaca la satisfacció general amb el servei (55%). Pel que fa a la resta, destacar la sol·licitud d'horaris més amplis, millors infraestructures i més professionals, sobretot de psiquiatres i de psicòlegs.