

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

Enquesta 2023

Cada any l'Agència avalua la satisfacció de la seva clientela, tant de la clientela institucional com de les persones usuàries dels serveis d'atenció a drogodependències. Les dues avaluacions 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.

Aquest informe resumeix una nova edició de l'enquesta als serveis d'atenció a les drogodependències, feta durant el mes de juny de 2023.

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. Les persones usuàries són seleccionades pels professionals del centre amb supervisió de l'enquestador/a un cop finalitzada la consulta o el servei al que acudien. La pauta de selecció s'ha adaptat als fluxos de pacients de cada centre considerant que n'hi ha més o menys al llarg de la jornada. Es controla que hi hagi una certa diversitat en funció del sexe dels usuaris i del tipus de substància principal a l'origen del tractament. El principal motiu de no participació acostuma a ser la manca de temps i el no compliment de requisits de participació (portar més de tres mesos en tractament i 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 el 2023 obté una valoració mitjana de **9,01**. La **qualitat de comunicació** de les persones usuàries amb el CAS registra una valoració de **9,16**. Ambdues valoracions obtenen les millors puntuacions dels últims anys, confirmant la tendència de millora (Taula 1).

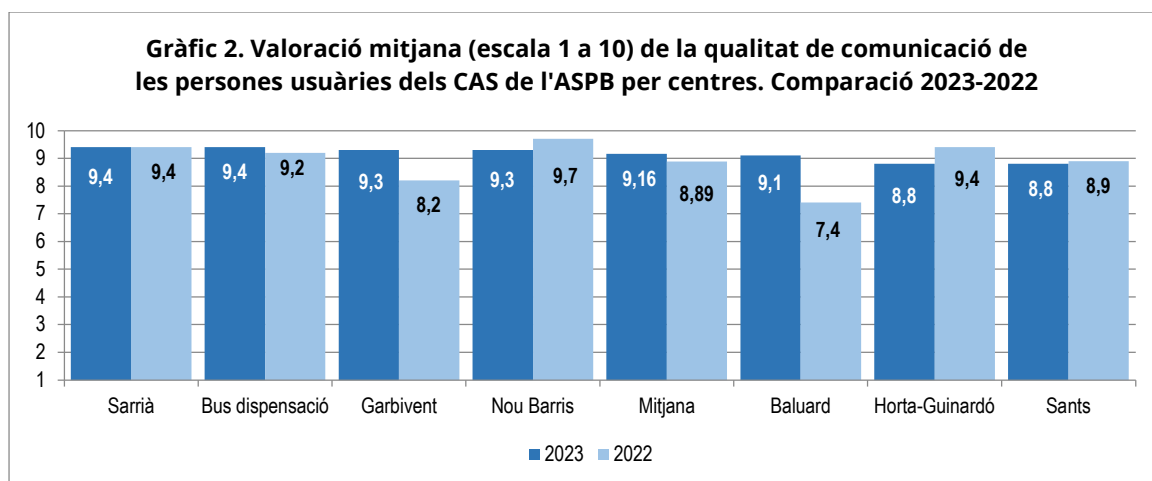
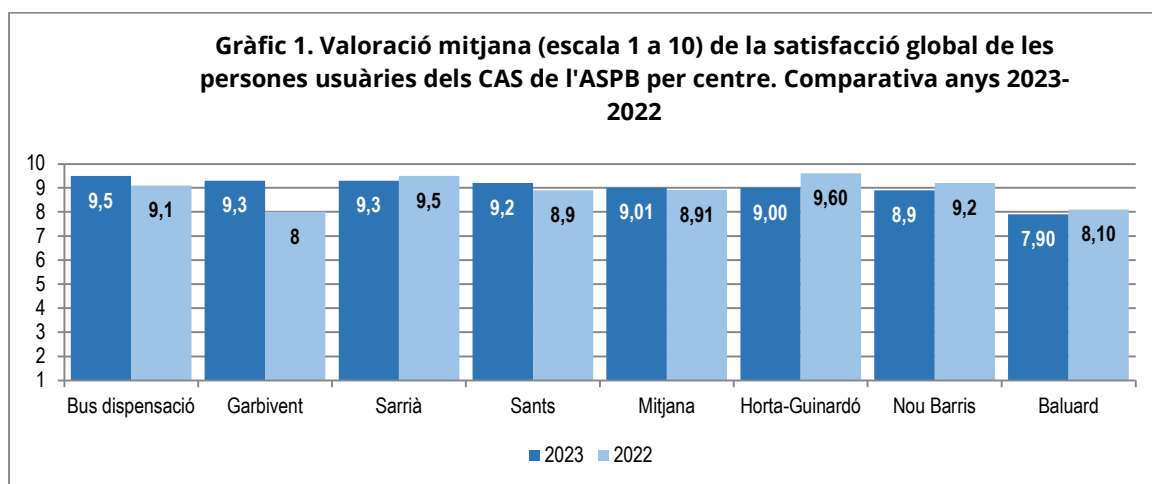
V1. Grau de satisfacció global amb els serveis que ofereixen els CAS de l'ASPB	9,01
V3. Valoració de la qualitat de la comunicació amb el CAS	9,16

El Bus dispensació, el CAS Sarrià i el CAS Garbivent registren les valoracions més altes tant de satisfacció global com de la qualitat de la comunicació. Les valoracions més discretes es registren al CAS Baluard en el cas de satisfacció global i als CAS Horta-Guinardó i Sants pel que fa a la valoració de qualitat de la comunicació. Cal destacar la millora de valoració del CAS Garbivent respecte a l'any anterior (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) no són significatives estadísticament.

Taula 1. Valoracions globals mitjanes (escala 1 a 10) fetes per les persones usuàries del CAS. Dades comparatives 2017-2023

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Satisfacció global	8,69	8,76	8,90	8,83	8,90	8,91	9,01
Qualitat comunicació	8,86	8,79	9,10	8,76	8,86	8,89	9,16



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, **4,65** sobre 5. Les cinc dimensions es puntuen entre 4,35 (elements tangibles) i 4,77 (garantia) i els diversos ítems fluctuen entre 4,01 i 4,90. Les puntuacions més altes fan referència a l'atenció individualitzada i personalitzada i l'amabilitat 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 en les cinc dimensions de qualitat, amb valoracions força estables al llarg del temps (Taula 3), si bé queden aspectes a millorar, especialment pel que fa als equipaments (aspecte dels locals i les instal·lacions).

Taula 2. Valoració mitjana dels diversos aspectes i dimensions de qualitat dels CAS (escala 1 a 5) 2023.

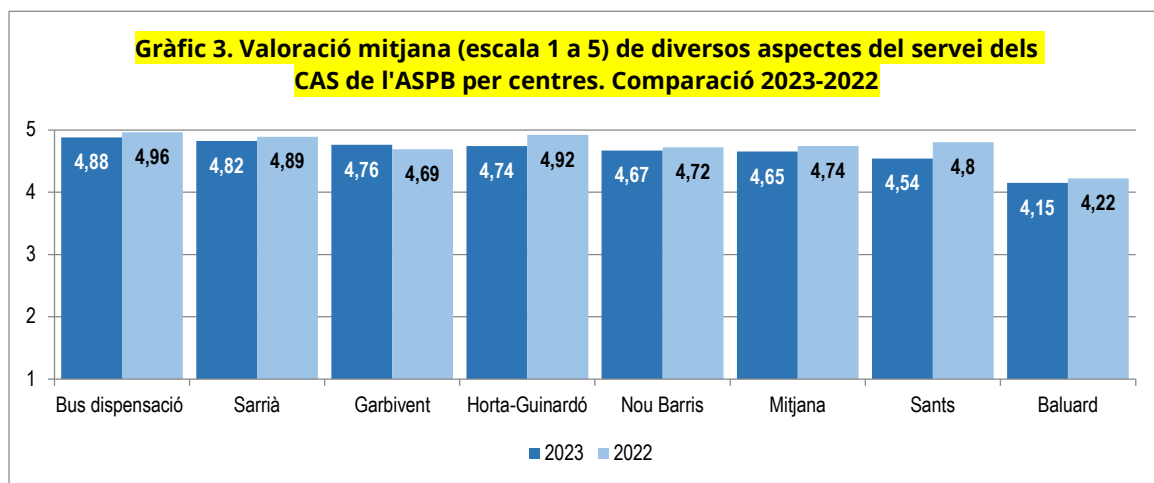
1. El personal del CAS l'informa [al pacient] amb precisió de quan faran les accions	4,64	Sensibilitat
2. Al CAS atenen les seves demandes amb rapidesa	4,53	
3. Les persones del CAS sempre es mostren disposades a ajudar-lo	4,76	
4. Les persones del CAS sempre l'atenen	4,74	Garantia
5. L'actuació del personal del CAS li transmet confiança	4,77	
6. Les transaccions econòmiques amb el CAS són segures		
7. Les persones del CAS són sempre amables	4,81	Empatia
8. El personal del CAS té coneixements suficients per respondre a les seves preguntes	4,71	
9. Al CAS l'atenen de manera individualitzada	4,83	
10. El CAS té un horari de funcionament prou ampli per atendre les seves necessitats	4,56	Fiabilitat
11. El personal del CAS l'até de manera personalitzada	4,90	
12. Al CAS l'ofereixen el que el convé més en matèria de salut	4,66	
13. Les persones del CAS entenen les seves necessitats específiques	4,66	Elements tangibles
14. EL CAS té equips moderns	4,06	
15. Les instal·lacions del CAS són visualment atractives	4,01	
16. Les persones del CAS tenen aspecte pulcre	4,80	Fiabilitat
17. Els impresos o materials que fa servir el CAS en les seves actuacions són atractius	4,52	
18. Quan al CAS diuen que faran alguna cosa en un termini realment ho fan	4,64	
19. Al CAS mostren un interès real en solucionar els problemes	4,79	Fiabilitat
20. El personal del CAS fa els serveis bé a la primera	4,61	
21. Al CAS fan les coses quan han dit que les farien	4,75	
22. Als informes i registres del CAS no hi ha errors	4,76	

Taula 3. Valoració mitjana (escala 1 a 5) de les dimensions de qualitat de l'ASP. Dades comparatives 2017-2023

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sensibilitat	4,60	4,72	4,71	4,49	4,69	4,84	4,67
Garantia	4,65	4,76	4,75	4,54	4,71	4,81	4,77
Empatia	4,54	4,62	4,76	4,55	4,74	4,79	4,72
Tangibles	4,30	4,48	4,44	4,32	4,29	4,50	4,35
Fiabilitat	4,58	4,66	4,76	4,47	4,77	4,75	4,72
Total SERVPERF	4,54	4,62	4,69	4,47	4,65	4,74	4,65

Les diferències de la valoració mitjana de les dimensions de qualitat per centres són importants i significatives estadísticament. N'hi ha cinc que estan per sobre de la mitjana total i dos per sota. La major puntuació la presenta el Bus itinerant (4,88) i el CAS Sarrià (4,82) mentre que el CAS Baluard (4,15) obté la valoració més baixa. Respecte a l'any 2022 podem observar una petita disminució de la valoració mitjana en quasi tots els equipaments (a excepció de Garbivent) (Gràfic 3).

Respecte a la valoració per cada una de les dimensions, cal destacar que CAS Baluard puntua per sota de la mitjana en totes elles. Els altres centres que reben una puntuació inferior a la mitjana són el CAS Sants, que té marge de millora en sensibilitat, garantia, elements tangibles i fiabilitat i el CAS Nou Barris que puntua més baix en garantia (taula 4).



Taula 4. Valoració mitjana de les dimensions de qualitat dels CAS per centres. 2023. *Ombrejades les puntuacions per sota de la mitjana de cada dimensió.*

	CAS Baluard	CAS Garbivent	CAS Horta-Guinardó	CAS Nou Barris	CAS Sants	CAS Sarrià	Bus	Total
Sensibilitat	4,28	4,75	4,65	4,65	4,43	4,93	5,00	4,67
Garantia	4,30	4,90	4,80	4,73	4,70	4,93	5,00	4,77
Empatia	4,14	4,82	4,82	4,72	4,78	4,82	4,94	4,72
Tangibles	3,82	4,43	4,50	4,43	4,31	4,53	4,48	4,35
Fiabilitat	4,20	4,88	4,89	4,74	4,46	4,88	5,00	4,72
Total	4,15	4,76	4,74	4,67	4,54	4,82	4,88	4,65

No hi ha diferències significatives en la valoració de les dimensions de qualitat ni en funció del sexe de les persones usuàries ni de la seva edat. Tampoc el tipus de relació amb el centre (antiguitat com a persona usuària i tipus de problemàtica atesa) afecten de manera clara les seves valoracions per dimensions.

Comentaris

La major part dels comentaris recollits a l'enquesta són manifestacions de satisfacció sobre els centres o situacions personals. Pel que fa a queixes o suggeriments es poden resumir en els temes següents:

- Massa temps transcorregut entre visita i visita a causa de la manca de professionals.
- Dificultat de comunicar telefònicament amb el centre a causa de la saturació de les línies.
- En el cas de la unitat ambulant de dispensació de metadona, predominen els comentaris sobre les freqüents avaries del bus tot i que admeten que, passi el que passi, el servei es realitza gràcies al personal, que són els més perjudicats.