

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

Enquesta 2025

Cada any l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) avalua la satisfacció de les persones usuàries dels serveis ambulatoris d'atenció a drogodependències de la ciutat, formats per sis centres d'atenció i seguiment (CAS) i la Unitat Mòbil de Dispensació de Metadona (UMDM). Cinc d'aquests centres han estat subrogats al CatSalut (anys 2023 i 2024), només el CAS Baluard continua depenent de l'ASPB fins a la seva futura subrogació.

Aquest informe resumeix una nova edició de l'enquesta als serveis ambulatoris d'atenció a les drogodependències, feta durant el mes de juny de 2025.

La mostra (mostreig no probabilístic) ha estat de 10 persones usuàries per centre, un total de 70 (30% dones, 70% homes; edat mitjana 49,5 anys). Com en anys anteriors, l'enquesta es va oferir a les usuàries en el període definit i de manera presencial. Les persones usuàries són seleccionades per les professionals del centre amb supervisió de l'enquestador/a un cop finalitzada la consulta o el servei al qual acudien. Es controla que hi hagi una certa diversitat en funció del gènere de les usuàries i del tipus de substància principal a l'origen del tractament. El principal motiu adduït de no participació acostuma a ser la manca de temps.

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 2025 obté una valoració mitjana de **9,00**. La **qualitat de comunicació** de les persones usuàries amb el CAS registra una valoració de **9,20**. Ambdues valoracions es mantenen en la línia dels últims anys (Taula 1).

V1. Grau de satisfacció global amb els serveis que ofereixen els CAS de l'ASPB	9,00
V3. Valoració de la qualitat de la comunicació amb el CAS	9,20

La satisfacció global amb els diferents CAS iguala o supera el 9 en tots els casos a excepció del CAS Nou Barris (8,3) i el CAS Baluard (7,0). El CAS que obté una millor valoració en la satisfacció global és el CAS Garbivent amb un 9,8. Els centres millor valorats en comunicació són el CAS Sants i la UMDM, amb un 9,7 en tots dos casos. A la part baixa tornen a quedar el CAS Nou Barris (8,5) i el CAS Baluard (8,4) tot i que en ambdós casos milloren la valoració obtinguda en satisfacció global amb el CAS (Gràfic 1, Gràfic 2).

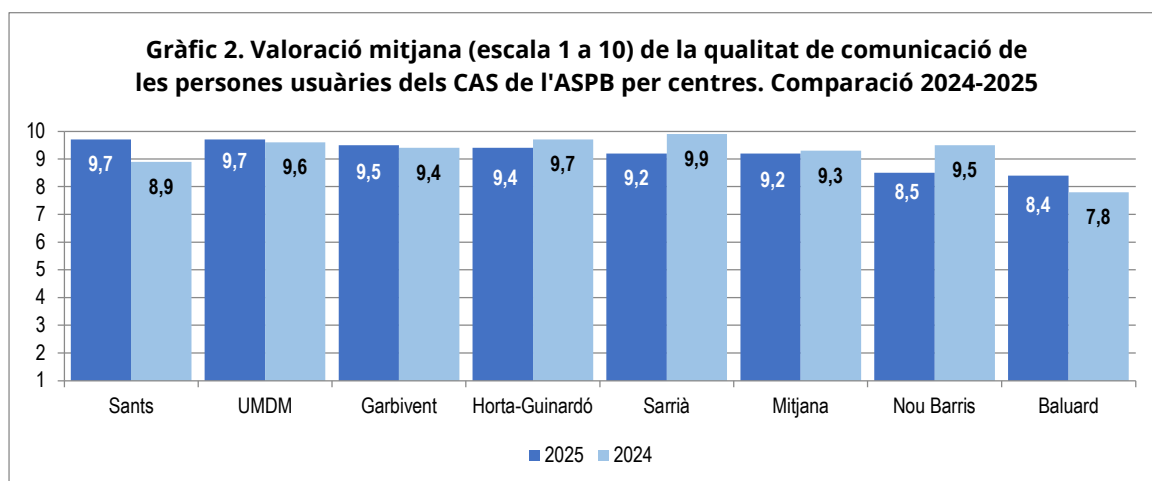
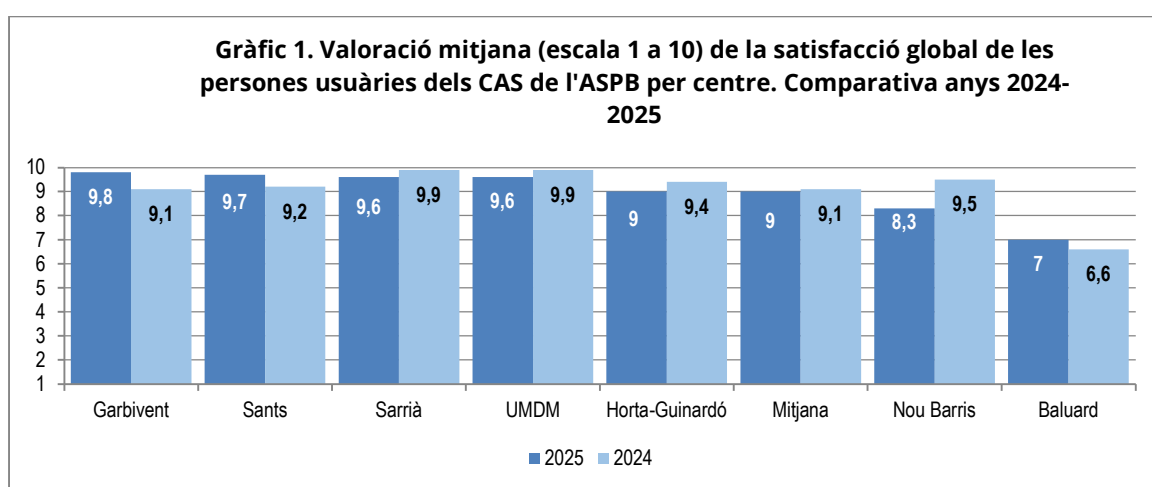
El CAS que obté valoracions més dispars respecte a l'any anterior és el CAS Nou Barris, on observem una disminució de més d'un punt tant en satisfacció global com en qualitat de la comunicació.

Els segments que mostren una major satisfacció global i millor comunicació amb els diferents CAS són les dones, les persones majors de 40 anys, els que tenen una antiguitat al centre

d'entre un i dos anys i els que estan en el programa d'alcohol com a droga principal per iniciar tractament.

Taula 1. Valoracions globals mitjanes (escala 1 a 10) fetes per les persones usuàries del CAS. Dades comparatives 2019-2025

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Satisfacció global	8,90	8,83	8,90	8,91	9,01	9,09	9,00
Qualitat comunicació	9,10	8,76	8,86	8,89	9,16	9,26	9,20



Els 22 ítems que configuren el qüestionari (seguint el model SERVPERF Parasuraman) s'agrupen en les **cinc dimensions de la qualitat** percebuda per la clientela, que indica el seu grau d'acord en una escala d'1 (totalment en desacord) al 5 (totalment d'acord). 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 sensibilitat mesura la capacitat de resposta i la disponibilitat davant les demandes de les persones usuàries. La garantia mesura la seguretat i la confiança en l'acompliment de les demandes. L'empatia mesura la comprensió i l'adaptabilitat dels serveis i dels equips tècnics a les necessitats de les persones usuàries. Els elements tangibles constitueixen la dimensió que mesura l'estat de les instal·lacions i dels equipaments tecnològics, així com la presència del personal del centre i la fiabilitat mesura l'assoliment dels objectius sense errors i en els terminis previstos.

La **mitjana total** és alta, **4,66** sobre 5. Les cinc dimensions es puntuen entre 4,34 (elements tangibles) i 4,79 (garantia) i els diversos ítems fluctuen entre 3,92 i 4,90. Les puntuacions més altes fan referència a la confiança que transmet el personal del CAS, l'aspecte pulcre d'aquest, l'atenció individualitzada, el compliment de termini i la disposició a ajudar. Les puntuacions més baixes corresponen a l'atractiu de les instal·lacions (4,03) i la modernitat dels equips (3,92) (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) 2025.

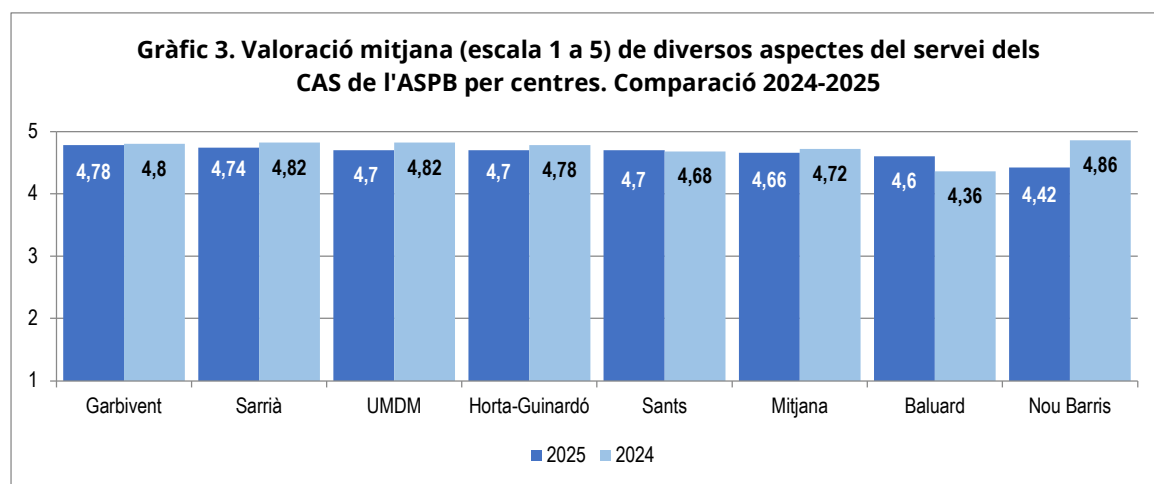
1. El personal del CAS l'informa [al pacient] amb precisió de quan faran les accions	4,7	Sensibilitat 4,67
2. Al CAS atenen les seves demandes amb rapidesa	4,5	
3. Les persones del CAS sempre es mostren disposades a ajudar-lo/la	4,8	
4. Les persones del CAS sempre l'atenen	4,7	
5. L'actuació del personal del CAS li transmet confiança	4,9	Garantia 4,79
6. Les transaccions econòmiques amb el CAS són segures		
7. Les persones del CAS són sempre amables	4,8	
8. El personal del CAS té coneixements suficients per respondre a les seves preguntes	4,7	
9. Al CAS l'atenen de manera individualitzada	4,8	Empatia 4,73
10. El CAS té un horari de funcionament prou ampli per atendre les seves necessitats	4,5	
11. El personal del CAS l'atén de manera personalitzada	4,8	
12. Al CAS l'ofereixen el que el convé més en matèria de salut	4,7	
13. Les persones del CAS entenen les seves necessitats específiques	4,8	
14. El CAS té equips moderns	3,9	Elements tangibles 4,34
15. Les instal·lacions del CAS són visualment atractives	4,0	
16. Les persones del CAS tenen aspecte pulcre	4,9	
17. Els impresos o materials que fa servir el CAS en les seves actuacions són atractius	4,5	
18. Quan al CAS diuen que faran alguna cosa en un termini realment ho fan	4,9	Fiabilitat 4,78
19. Al CAS mostren un interès real en solucionar els problemes	4,8	
20. El personal del CAS fa els serveis bé a la primera	4,6	
21. Al CAS fan les coses quan han dit que les farien	4,8	
22. Als informes i registres del CAS no hi ha errors	4,7	

Taula 3. Valoració mitjana (escala 1 a 5) de les dimensions de qualitat de l'ASPB. Dades comparatives 2019-2025

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Sensibilitat	4,71	4,49	4,69	4,84	4,67	4,74	4,67
Garantia	4,75	4,54	4,71	4,81	4,77	4,86	4,79
Empatia	4,76	4,55	4,74	4,79	4,72	4,71	4,73
Tangibles	4,44	4,32	4,29	4,50	4,35	4,45	4,34
Fiabilitat	4,76	4,47	4,77	4,75	4,72	4,82	4,78
Total SERVPERF	4,69	4,47	4,65	4,74	4,65	4,72	4,66

Respecte a la puntuació pels diferents CAS, n'hi ha cinc que estan per sobre de la mitjana total i dos per sota. La major puntuació la presenta el CAS Garbivent (4,78) mentre que el CAS Nou Barris obté la valoració més baixa (4,42). Respecte a l'any 2024, el canvi més destacat torna a ser el descens en la puntuació del CAS Nou Barris i la millora de la valoració de les persones usuàries del CAS Baluard (Gràfic 3).

Respecte a la valoració per cada una de les dimensions, el CAS Nou Barris puntua per sota de la mitjana en totes elles i el CAS Baluard en sensibilitat, garantia i fiabilitat. Els altres centres que reben una puntuació inferior a la mitjana són el CAS Horta-Guinardó i la Unitat Mòbil de Dispensació de Metadona pel que fa a aspectes tangibles i el CAS Sants en garantia (taula 4).



Taula 4. Valoració mitjana de les dimensions de qualitat dels CAS per centres. 2025. *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	UMDM	Total
Sensibilitat	4,5	4,7	4,8	4,4	4,7	4,8	4,8	4,67
Garantia	4,6	4,9	4,9	4,6	4,7	4,8	4,9	4,79
Empatia	4,8	4,9	4,8	4,4	4,8	4,7	4,7	4,73
Tangibles	4,6	4,5	4,0	4,3	4,5	4,5	4,1	4,34
Fiabilitat	4,5	4,9	5	4,4	4,8	4,9	5	4,78
Total	4,6	4,78	4,7	4,42	4,7	4,74	4,7	4,66

La valoració de les dimensions és força homogènia en els diferents segments analitzats.

Comentaris

De les 70 persones enquestades, 47 van fer algun comentari o suggeriment addicional. D'aquestes, en 32 casos van ser comentaris positius o neutres i 21 van ser negatius. Entre els comentaris positius, els més freqüents fan referència a la professionalitat i implicació del personal dels centres.

Dels comentaris negatius destaquen les queixes sobre la manca de recursos, sobretot en referència a la falta de personal i a les dificultats en contactar amb el centre (per telèfon).

El resum de nombre de comentaris positius o neutres i negatius per centre és el següent:

CENTRE	COMENTARIS POSITUS O NEUTRES	COMENTARIS NEGATIU
CAS Baluard	2	4
CAS Garbivent	3	6
CAS Horta-Guinardó	7	3
CAS Nou Barris	4	4
CAS Sants	9	0
CAS Sarrià	4	4
Bus dispensació	2	1

Pels comentaris recollits, es dedueix que el motiu de l'empitjorament de la valoració del CAS Nou Barris respecte a l'any anterior pot ser la falta de recursos i els canvis en l'equip mèdic del centre.

Per a més informació està disponible un informe més detallat de l'enquesta.