

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

Enquesta 2024

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 els mesos d'abril i maig de 2024.

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 per les professionals del centre amb supervisió de l'enquestador/a un cop finalitzada la consulta o el servei al qual acudien. La pauta de selecció s'ha adaptat als fluxos de persones usuàries 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 de les usuàries i del tipus de substància principal a l'origen del tractament. El principal motiu 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 2024 obté una valoració mitjana de **9,09**. La **qualitat de comunicació** de les persones usuàries amb el CAS registra una valoració de **9,26**. 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	9,09
V3. Valoració de la qualitat de la comunicació amb el CAS	9,26

La satisfacció global amb els diferents CAS és molt bona en tots els casos a excepció del CAS Baluard que obté una valoració molt inferior a la resta (un 6,6 sobre 10). Els CAS que obtenen una millor valoració de la satisfacció global amb una nota gairebé màxima (9,9 sobre 10) són el CAS Sarrià i el Bus de dispensació de metadona.

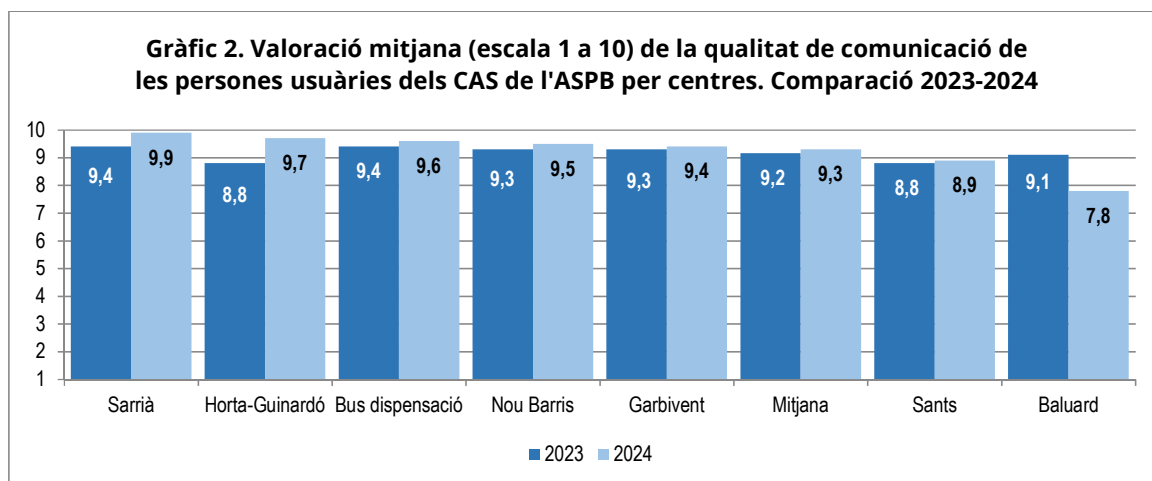
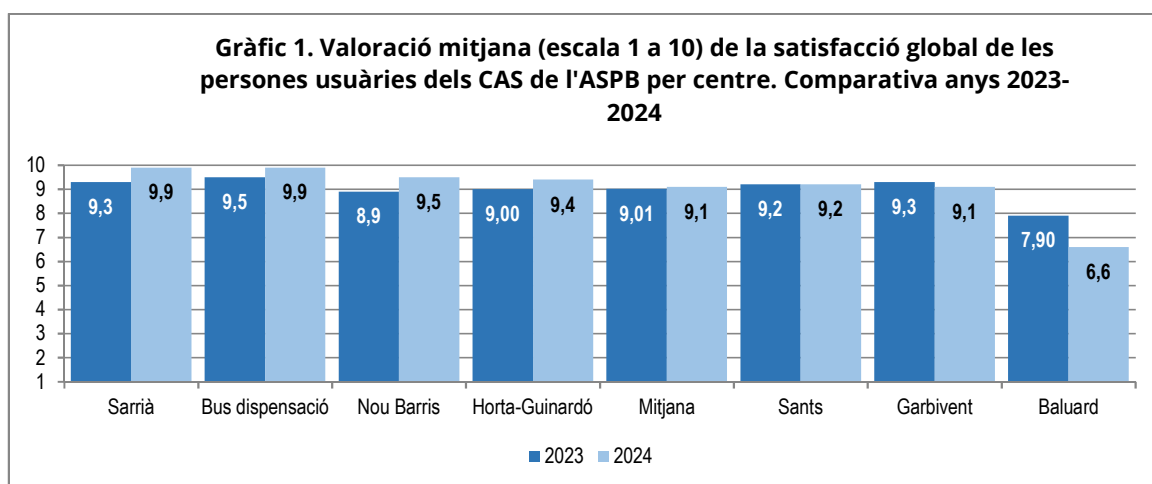
La qualitat de la comunicació amb el centre o servei també és excel·lent. Els CAS amb una millor valoració en aquest aspecte són el de Sarrià (9,9) i el d'Horta-Guinardó (9,7). De nou el CAS Baluard obté la valoració més baixa, tot i que aquesta és superior a la de la satisfacció global amb el centre, ja que la mitjana és de 7,8 (una valoració de notable).

(Gràfic 1, Gràfic 2).

Els segments que mostren una major satisfacció global i millor comunicació amb els diferents CAS són les dones, les persones més joves (menors a 40 anys), els que tenen una antiguitat en el centre de 2 anys o menys i els que estan en el programa per causa de l'alcohol com a motiu principal.

Taula 1. Valoracions globals mitjanes (escala 1 a 10) fetes per les persones usuàries del CAS. Dades comparatives 2018-2024

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfacció global	8,76	8,90	8,83	8,90	8,91	9,01	9,09
Qualitat comunicació	8,79	9,10	8,76	8,86	8,89	9,16	9,26



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 de 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, **4,72** sobre 5. Les cinc dimensions es puntuen entre 4,45 (elements tangibles) i 4,86 (garantia) i els diversos ítems fluctuen entre 4,09 i 4,94. Les puntuacions més altes fan referència a l'atenció individualitzada i personalitzada, l'amabilitat i coneixement del personal i la fiabilitat del CAS. Les puntuacions més baixes corresponen a l'horari (4,3), l'atractiu de les instal·lacions (4,2) i la modernitat dels equips (4,1) (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) 2024.

1. El personal del CAS l'informa [al pacient] amb precisió de quan faran les accions	4,8	Sensibilitat
2. Al CAS atenen les seves demandes amb rapidesa	4,5	4,74
3. Les persones del CAS sempre es mostren disposades a ajudar-lo	4,8	
4. Les persones del CAS sempre l'atenen	4,8	
5. L'actuació del personal del CAS li transmet confiança	4,8	Garantia
6. <i>Les transaccions econòmiques amb el CAS són segures</i>		4,86
7. Les persones del CAS són sempre amables	4,9	
8. El personal del CAS té coneixements suficients per respondre a les seves preguntes	4,9	
9. Al CAS l'atenen de manera individualitzada	4,9	Empatia
10. El CAS té un horari de funcionament prou ampli per atendre les seves necessitats	4,3	4,71
11. El personal del CAS l'até de manera personalitzada	4,9	
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	4,7	
14. El CAS té equips moderns	4,1	Elements tangibles
15. Les instal·lacions del CAS són visualment atractives	4,2	4,45
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	4,7	
18. Quan al CAS diuen que faran alguna cosa en un termini realment ho fan	4,9	Fiabilitat
19. Al CAS mostren un interès real en solucionar els problemes	4,8	4,72
20. El personal del CAS fa els serveis bé a la primera	4,8	
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	4,9	

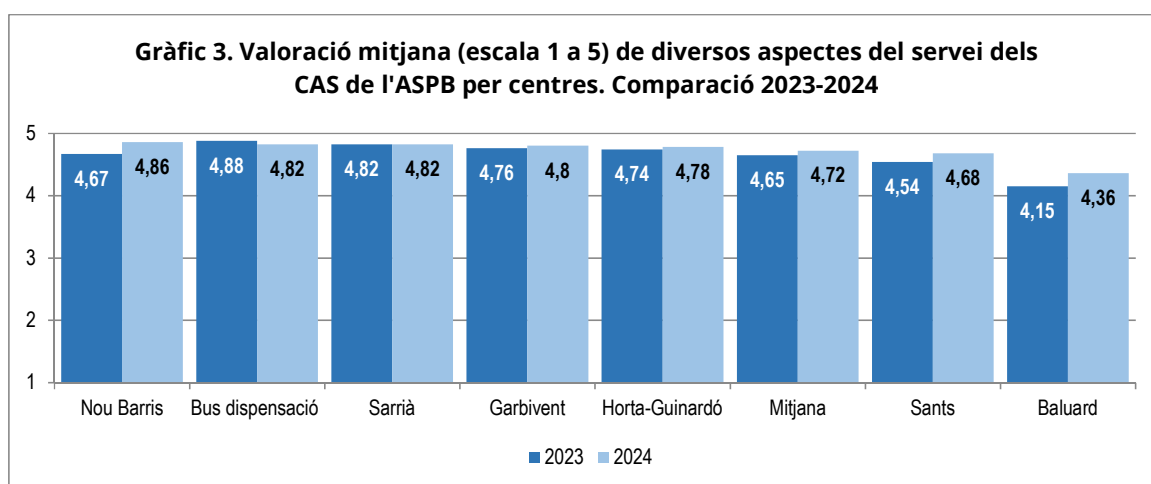
Taula 3. Valoració mitjana (escala 1 a 5) de les dimensions de qualitat de l'ASPB. Dades comparatives 2018-2024

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sensibilitat	4,69	4,71	4,49	4,69	4,84	4,67	4,74
Garantia	4,72	4,75	4,54	4,71	4,81	4,77	4,86
Empatia	4,63	4,76	4,55	4,74	4,79	4,72	4,71

Tangibles	4,44	4,44	4,32	4,29	4,50	4,35	4,45
Fiabilitat	4,62	4,76	4,47	4,77	4,75	4,72	4,82
Total SERVPERF	4,62	4,69	4,47	4,65	4,74	4,65	4,72

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 Nou Barris (4,86) i el Bus itinerant i el CAS Sarrià (4,82) mentre que el CAS Baluard (4,36) obté la valoració més baixa. Respecte a l'any 2023 podem observar un petit augment de la valoració mitjana en quasi tots els equipaments (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 a excepció dels aspectes tangibles. Els altres centres que reben una puntuació inferior a la mitjana són el CAS Horta-Guinardó i el Bus pel que fa a aspectes tangibles i el CAS Sants en empatia (taula 4).



Taula 4. Valoració mitjana de les dimensions de qualitat dels CAS per centres. 2024. *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	4,1	4,8	4,8	5	4,7	4,9	5	4,76
Garantia	4,5	4,9	5	5	4,8	4,9	5	4,86
Empatia	4,3	4,8	4,8	4,8	4,6	4,8	4,9	4,71
Tangibles	4,6	4,6	4,3	4,6	4,5	4,5	4,2	4,45
Fiabilitat	4,3	4,9	5	4,9	4,8	5	5	4,82
Total	4,36	4,8	4,78	4,86	4,68	4,82	4,82	4,72

Els segments que donen una millor valoració en la majoria d'aspectes dels CAS són les dones, el grup d'edat més jove, el grup que té menys antiguitat al centre i els que estan al programa d'alcohol.

Comentaris

De les 70 persones enquestades, 47 van fer algun comentari. D'aquestes, en 28 casos van ser comentaris positius o neutres i 23 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 els horaris dels centres, el nombre de dies entre visites, la manca de recursos i les instal·lacions.

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

CENTRE	COMENTARIS	
	POSITUS O NEUTRES	NEGATIUS
CAS Baluard	1	6
CAS Garbivent	5	5
CAS Horta-Guinardó	6	2
CAS Nou Barris	6	3
CAS Sants	4	1
CAS Sarrià	3	3
Bus dispensació	3	3