

Informe del Pla triennal de mesura de Satisfacció als Clients de Catlab. Anys 2010-2012

La UNE EN-ISO 9001 / 2008 recomana realitzar mesures de Satisfacció als Clients, Catlab va redactar un **Pla triennal de mesura de Satisfacció als Clients. Anys 2010-2012**, mitjançant enquestes, dirigides als **Facultatius Clínics**, tant d'Assistència Primària com Hospitalària (Consultes Externes)

L'enquesta constava de deu preguntes amb 5 respostes del 1(molt malament) al 5 (molt bo) .

Les preguntes eren:

1. Fiabilitat dels resultats analítics
2. Temps de resposta dels informes de rutina
3. Temps de resposta dels informes d'urgències
4. Coneixes el catàleg de serveis del laboratori: Si o No
5. Creus interessant realitzar protocols de petició de proves per processos, conjuntament amb el laboratori.
6. Creus suficients les prestacions que et dona Catlab (inclusió de noves proves, procediment de recerca, sessions formatives..)
7. Accés a la realització de consultes clíniques
8. Agilitat en la resolució de problemes
9. Claredat en el informe
10. Valoració global del laboratori

Amb una N de 924, ens calia una mostra d'un mínim de 297 subjectes, la taxa de resposta va ser de:

	2010		2011		2012		2010-2012
	ICS Cer	CST	HUMT	ICS Sab	CEX HUMT	CEX CST	Tots grups
N	151	117	104	103	273	176	924
Nº respostes	46	49	63	42	46	66	312
Participació	30.7%	41.8%	60.57%	40.77%	16.84%	37.50%	33.76%

Amb els resultats obtinguts, és va fer una **Taula global del % de Satisfacció per grup i nº de pregunta:**



Es considera un bon grau de Satisfacció quan el % esta per sobre del 80%.

Les preguntes menys valorades, varen ser les que fan referència a les prestacions que dona Catlab, l'accés a la realització de consultes i l'agilitat en la resolució de problemes.

Davant d'aquests resultats, ens vam proposar fer Accions de Millora (AM) per incidir en aquests temes.

Respecte a les prestacions que dona Catlab (inclusió de noves proves, sessions formatives..), una de les AM ha estat parlar amb els responsables de l'Assistència Primària, per tal de que conjuntament amb els seus clínics facin una proposta de calendari pel 2014, sobre diferents temes que els hi puguin interessar per fer sessions amb els diferents especialistes del Laboratori.

Referent a l'accés a la realització de consultes, s'han fet AM, revisant els llistats de telefonia de les Intranets dels hospitals per actualitzar-les, també s'està revisant el circuit de la centralita de Catlab, ja que creiem que el problema es més d'accés a la comunicació que no pas als responsables de les diferents àrees.

Per altre banda Catlab edita mensualment un butlletí de notícies **Catlab Informa**, sobre diferents temes d'interès, (inclusió de noves proves, revisions, novetats...), aquests butlletins es penjen a la web de Catlab i des dels diferents centres se'n fa difusió a totes les adreces electròniques.

La pregunta nº 4, si es coneix el **Catàleg del laboratori**, el % disminueix amb el temps, una possible explicació podria ser que abans es tenia en format paper, actualment el catàleg esta a la web de Catlab (www.catlab.cat) , s'actualitza periòdicament i en ell es pot trobar qualsevol informació respecte a totes les magnituds que es realitzen a Catlab , la tècnica que s'utilitza , els valors de referència i les condicions d'extracció de la mostra. També es pot utilitzar un programa per calcular els resultats en les dues unitats, convencionals i Internacionals.

Actualment estem acabant de fer un nou model d'enquesta per passar als facultatius d' Urgències dels tres Hospitals abans de final d'any i redactant un nou **Pla triennal de Satisfacció als Clients. Anys 2013-2015**

Esperem que amb l'aplicació de les AM, i tenint en compte que com a laboratori estem molt més consolidats per oferir als nostres clients una atenció més eficient, en les properes enquestes els resultats reflecteixin aquesta millora continuada.

Gràcies a tots per la vostra col·laboració

Núria Barba

Responsable Extra Analítica
CATLAB
Tel. 93.748.56.00 - ext. 5007 / 616.26.51.66
nbarba@catlab.cat