


Catlab Informa

Butlletí N° 86– Mes desembre 2017

Pla de mesura de Satisfacció als Clients 2016-2018 Resultats d'hospitalització Catlab (FHSJDM,HUMT i CST)

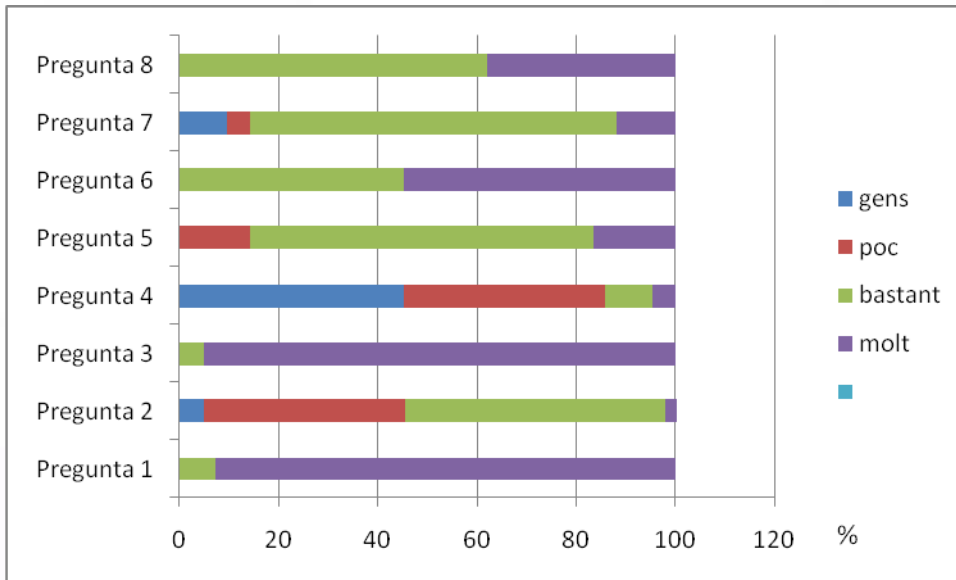
Dintre del **Pla de mesura de Satisfacció als Clients 2016-2018** de Catlab, us volem presentar els resultats de les enquestes realitzades als diferents grups d'assistència hospitalària del HUMT,FHSJDM i CST.

Les preguntes de l'enquesta que es van consensuar son:

	Enquesta de satisfacció al client Catlab 2016			
<p>La norma ISO 15189 recomana realitzar mesures de satisfacció al client. Catlab ho fa mitjançant enquestes. Les vostres dades seran tractades de forma confidencial, agraim d'antuvi les vostres respostes.</p>				
Gens (1), Poc/a (2), Bastant/a (3), Molt/a(4),				
Hospitalització	1	2	3	4
1-Quina fiabilitat et mereixen els resultats analítics?				
2-Rebeu els resultats d'hospitalització abans de les 12h?				
3-Consideres útil la notificació de valors crítics?				
4-Consideres útil la web de Catlab i els seus continguts (Catàleg, Catlabinforma..) a la vostra intranet?				
5- Com valores l'accés a la realització de consultes clíniques amb els facultatius de Catlab?				
6- Com valores l'atenció rebuda per part del personal del laboratori?				
7-Consulteu el pdf de Catlab amb els resultats?				
8-Quina es la teva valoració global dels serveis de Catlab ?				
Suggeriments:				
Dra. Imma Caballé Directora <u>Catlab</u>	Dra. Núria Barba Àrea <u>Extraanalítica</u> (Atenció al client) <u>Catlab</u>	<input type="text" value="Nº enquesta"/>		

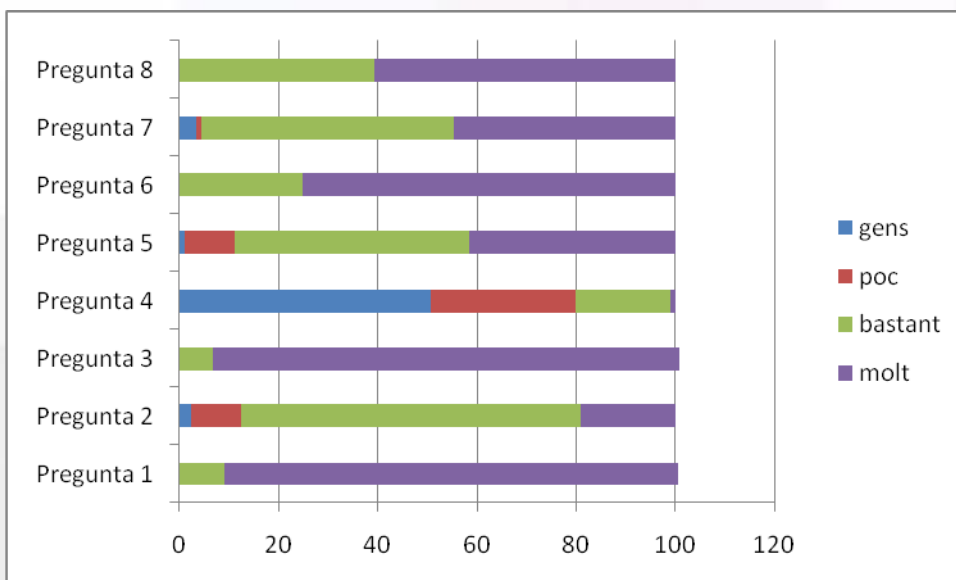
Catlab Informa

Resultats Hospitalització FHSJDM



Índex de participació del 84%

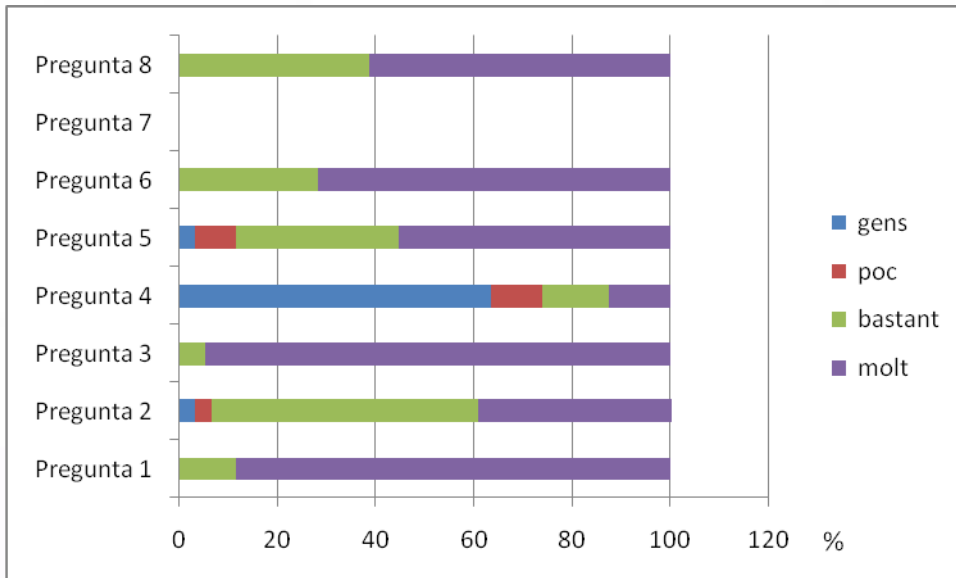
Resultats Hospitalització HUMT



Índex de participació del 72,58%

Catlab Informa

Resultats Hospitalització CST



Índex de participació del 79,3%

Valoració de les respostes

Pregunta 1-Quina fiabilitat et mereixen els resultats analítics?

Mes d'un 90% consideren molt alta la fiabilitat dels resultats analítics i la resta bastant alta.

Pregunta 2- Rebeu els resultats d'hospitalització abans de les 12h?

En aquest cas , hi ha un % significatiu de contestes en que consideren que els resultats no arriben abans de l'hora pactada, com a Acció de Millora (AM), Catlab incorporarà aquest proper any 2018 un indicador per fer un seguiment d'aquest tema.

Pregunta 3- Consideres útil la notificació de valors crítics?

Mes del 95% considera molt útil la notificació dels valors crítics, la resta ho considera bastant útil.

Pregunta 4- Consideres útil la web de Catlab i els seus continguts (Catàleg, Catlab informa,..) a la vostra intranet?

Catlab Informa

Aquesta es la pregunta que surt menys valorada, creiem que es per desconeixement de la nostra web, ja que si pot trobar informació que podria ser d'utilitat pels nostres clients. Es mirarà de fer mes difusió.

Pregunta 5- Com valora l'accés a la realització de consultes clíniques amb els facultatius de Catlab ?

Hi ha un aproximadament un 10 % que considera difícil la realització de consultes als facultatius del laboratori, això ens portarà a fer una AM per revisar el circuit de les trucades telefòniques i les extensions , ja que pensem que aquest pot ser un dels motius de la no satisfacció per part dels nostres clients.

Pregunta 6- Com valora l'atenció rebuda per part del personal del laboratori?

Entre un 50 a 65% ho valora com a molt bona i la resta com a bastant bona.

Pregunta 7- Consulteu el pdf de Catlab amb els resultats?

Excepte el CST que no disposa d'aquest sistema, un 4-8% de la resta dels clínics no ho utilitzen, la resta si que ho utilitza molt o bastant.

Pregunta 8- Quina es la teva valoració global dels serveis de Catlab?

Entre un 40-60% considera que es molt alta i la resta bastant alta.

Conclusions

Aquesta es la primera enquesta realitzada a l'àmbit d'hospitalització , per tant no podem comparar els resultats amb enquestes anteriors.

Creiem que en general els resultats son satisfactoris, de totes maneres es necessari aplicar AM per tal de dur a terme una política de millora continua en el nostre laboratori.

Núria Barba

Responsable Extra Analítica

CATLAB

Tel. 93.748.56.00 - ext. 35007 / 616.26.51.66

nbarba@catlab.cat
