

Catlab Informa

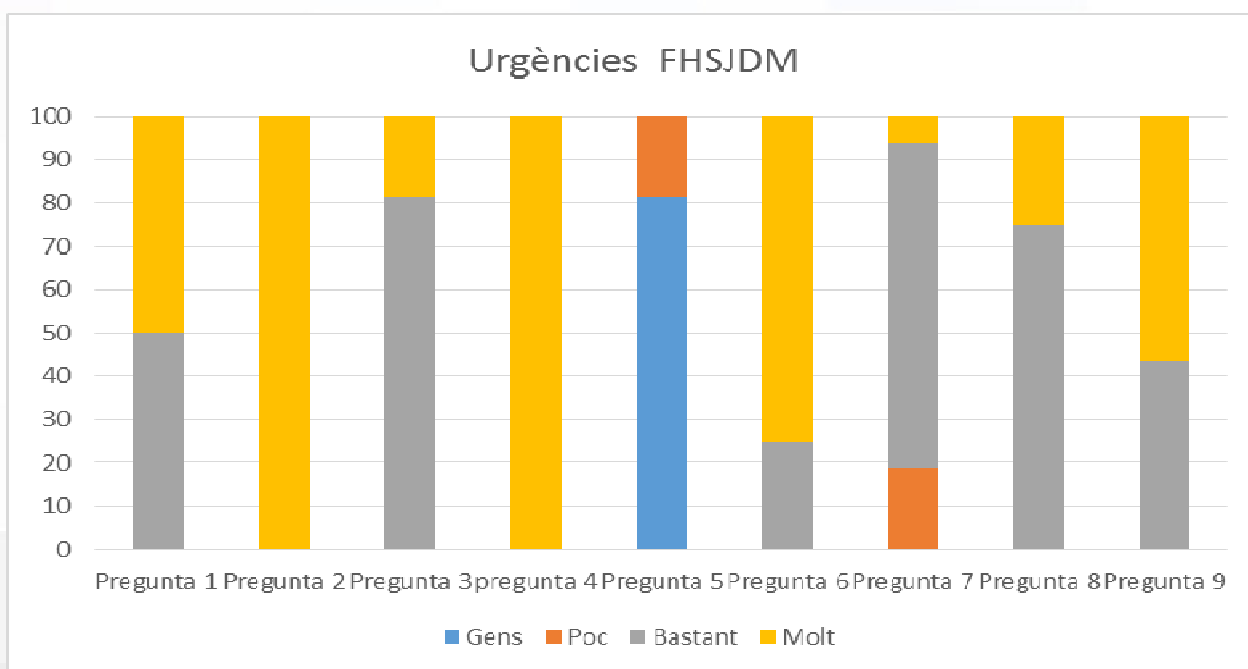
Butlletí N° 94– Mes Octubre 2018

Pla de mesura de Satisfacció als Clients 2016-2018

Resultats d'enquestes als metges de urgències 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 metges de urgències de HUMT, FHSJDM i CST. L'índex de participació als 3 hospitals va ser aproximadament 85%

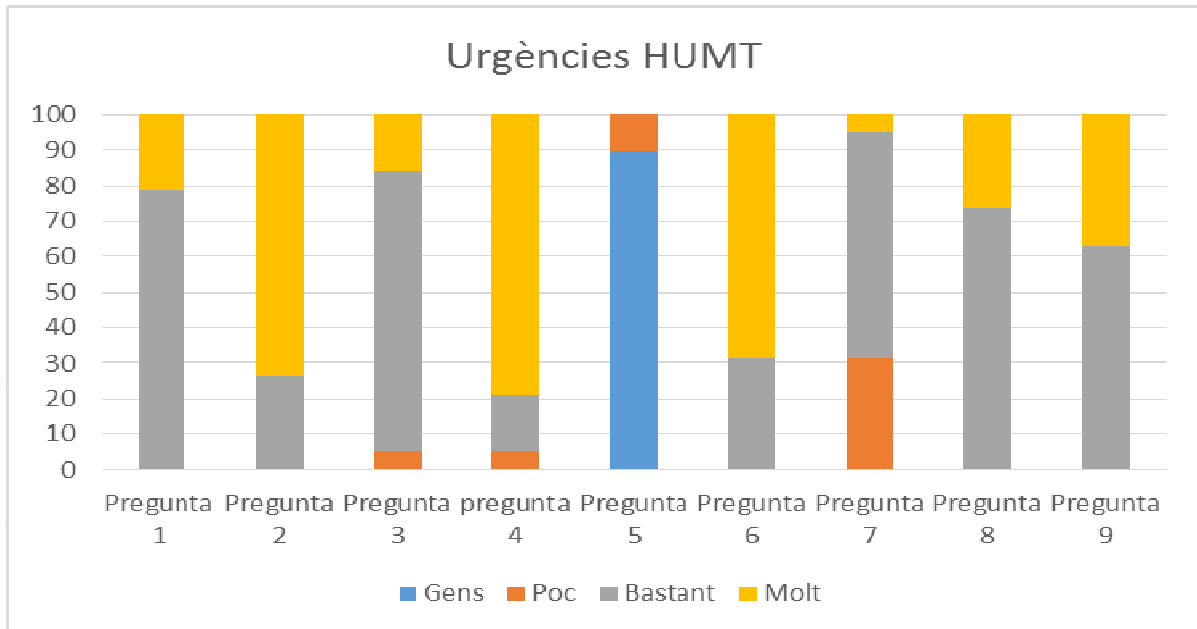
Resultats Urgències FHSJDM



Índex de participació del 85%

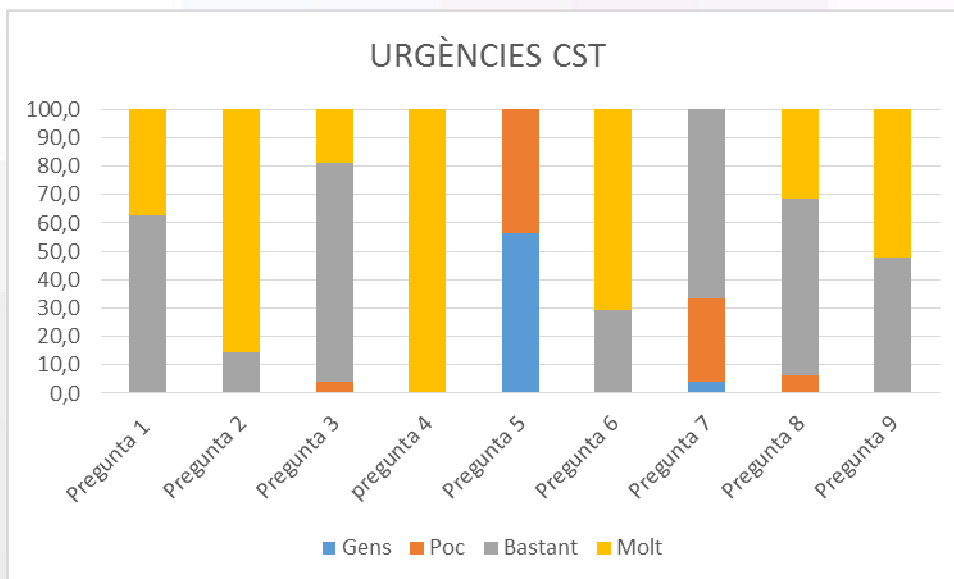
Catlab Informa

Resultats Urgències HUMT



Índex de participació del 85%

Resultats Urgències CST



Índex de participació del 85%

Catlab Informa

Anàlisi de l' informació

Pregunta 1- Creus que les proves que ofereix el Laboratori d'Urgències en la seva petició son adients per la Urgència?

El 100% dels enquestats considera bastant o molt adient el Catàleg ofert.

No hi ha cap suggeriment en aquest aspecte doncs no podem saber quines proves troben a faltar al nostre laboratori de urgències

Pregunta 2- Quina fiabilitat et mereixen els resultats analítics?

Cap enquestat dels 3 hospital va respondre poc o gens fiabilitat en els resultats analítics. Es a dir tothom considera molt o bastant bona la fiabilitat dels resultats analítics.

Pregunta 3- Consideres adequat el temps de resposta que hi ha establert per les diferents proves?

Les magnituds considerades d'urgència tenen un temps de resposta de 1 hora. A Catlab tenint un indicador de mesura de aquest i un compromís de un 80% de compliment de aquest temps de resposta.

A HUMT i a CST hi ha un petit percentatge que troba el temps de resposta poc adequat. La resta ho considera bastant bo o molt bo.

Pregunta 4- Consideres útil la notificació de valors crítics?

Gaire be un 100% dels metges enquestats consideren molt útil aquesta notificació. No més un facultatiu els va considerar poc útils.

Pregunta 5- Consideres útil la web de Catlab i els seus continguts (catàleg, Catlab informa...) a la vostra intranet?

Gaire bé un 90% el consideren gens útil i la resta poc útil. Això reflexa que encara la web es una eina poc coneguda entre els facultatius especialment a l'hospital.

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

Tothom va valorar la atenció com molt bona o bastant bona. Cap metge considera tenir una mala atenció.

Catlab Informa

Pregunta 7- Estàs informat dels motius per els quals s'anul·len resultats de mostres hemolitzades?

No més un 5% dels facultatius consideren que estan molt informats del perquè de aquesta anul·lació dels resultats, sobre un 70% bastant informats i un 5% poc informats.

Degut al problema que genera la hemòlisis en els laboratoris d' urgències entre les mesures que es poden adoptar està la formació del personal en la que es podria incloure formació sobre els motius per l'anul·lació dels resultats amb hemòlisis pels metges.

Pregunta 8- Com valora la existència dels facultatius de guàrdia localitzable?

Al voltant del 80% la consideren bastant bona i la resta molt bona. No més un 5% la consideren poc important.

Pregunta 9- Quina es la teva valoració global del Laboratori d'Urgències?

El 100% va valorar al laboratori de urgències com bo o molt bo.

Conclusions

Aquesta es la primera enquesta de satisfacció realitzada als metges d'urgències dels 3 hospitals, per tant no ens poden comparar amb resultats anteriors.

En general els resultats han sigut bons però val la pena destacar que:

La hemòlisis es la incidència mes freqüent a les mostres d'urgències donant molts problemes per pacients i treballadors tant del laboratori com d'urgències.

Des de el laboratori hem posat en marxa diferents accions per incidir en la disminució de incidències relacionades amb hemòlisis. Al setembre del 2016 es va publicar un Catlab Informa des de els laboratoris d'urgències amb la explicació de la instauració de la anul·lació de resultats a causa de hemòlisis i els seus motius. Amb aquesta pregunta volíem conèixer el grau de informació dels facultatius avui en dia obtenint resultats bons però millorables. Es plantejaran mesures correctives per incrementar el coneixement en aquest tema entre els metges de urgències.

Els avisos de valors crítics ha sigut molt ben valorat pels clínics considerant-lo molt útil.

Catlab Informa

No hem aconseguit que la web de Catlab tingui l' utilitat pels metges que podria arribar a tindre, probablement perquè no coneixen bé el seus continguts. Es plantejarà dissenyar una acció de millora per fer-la mes accessible i per mostrar l' utilitat que pot arribar a tindre dins de la seva relació amb el laboratori tot i que es cert que per els metges d'urgències la utilitat es molt més reduïda que per la primària, la hospitalització o la consulta.

Cap metge va fer suggeriments.

L'índex de participació ha sigut molt bo, del 85% . L'enquesta s'ha realitzat via telefònica.

Resumint, pensem que Catlab s'ha consolidat com a laboratori i els clínics estan satisfets amb el seu funcionament tot i que s'ha de continuar treballant en la millora contínua.

Paloma Salas Gómez-Pablos
Responsable Extra Analítica

CATLAB

Tel. 93.748.56.00 - ext. 35002 / 609016262

psalas@catlab.cat

www.catlab.cat
