

Anàlisi de la Satisfacció de l'usuari de Catlab

Durant els mesos d'octubre i novembre de 2024, es va fer una nova edició de l'enquesta de satisfacció del client de Catlab. L'objectiu de l'enquesta és conèixer el grau de satisfacció dels professionals i detectar-ne possibles punts de millora.

A diferència d'anys anteriors, aquesta edició s'emmarca dins del nou pla biennal d'avaluació, que implica un augment en la freqüència de recollida de dades i una cobertura més gran dels perfils enquestats.

Les enquestes es van dirigir al personal mèdic de les institucions següents:

- Hospital Universitari Mútua de Terrassa (HUMT)
- Consorci Sanitari de Terrassa (CST)
- Fundació Hospital Sant Joan de Martorell (FHSJDM)
- Institut Català de la Salut (ICS)

El formulari va ser enviat en línia mitjançant Google Forms i distribuït a través dels canals habituals, promovent-ne la difusió interna. L'enquesta es va realitzar utilitzant una escala de Likert de 5 punts, on 1 correspon a "totalment en desacord" i 5 a "totalment d'acord". A més, es va complementar amb un espai per a comentaris oberts. Cal destacar que la versió de l'enquesta destinada al servei d'Urgències incloïa lleugeres variacions adaptades a les particularitats del servei, per la qual cosa l'anàlisi final es va fer sobre 18 afirmacions.

Els resultats van ser recopilats i analitzats mitjançant fulls de càlcul. En total, hi van participar 157 professionals metges, distribuïts de la següent manera:

Centre / Servei	Total d'enquestats	Atenció Primària (AP)	Servei d'Urgències (URG)	Consultes Externes i Hospitalització (CEX/H)
HUMT	65	28	7	30
CST	45	12	6	27
FHSJDM	26	N/A	15	11
ICS	21	21	N/A	N/A
Total	157	61	28	68

N/A: No aplica

El llistat dels ítems de l'enquesta es troba a l'annex I i els resultats a l'annex II.

A continuació, es presenta l'anàlisi general de les respostes obtingudes.

Catlab Informa

Resultats generals

Satisfacció global i fiabilitat del servei

La satisfacció global amb el servei prestat per Catlab arriba a una mitjana de 4,29, el que indica una elevada satisfacció general. Atenció Primària és l'àrea amb millors resultats (4,36), amb ICS al capdavant (4,62). Per contra, Urgències és l'àmbit menys satisfet (3,96), afectat pels baixos resultats de HUMT (3,14).

La fiabilitat dels resultats és un dels pilars més ben valorats (4,67), amb mínimes diferències entre centres, el que confirma la confiança consolidada en la qualitat analítica de Catlab. Així mateix, l'adequació del catàleg de proves va obtenir 4,42, el que indica que els serveis clínics consideren cobertes les necessitats diagnòstiques. Finalment, l'ampliació de proves complementàries segons resultats inicials va aconseguir la mitjana més alta d'aquest bloc (4,74), confirmant la utilitat clínica d'aquesta pràctica.

Comunicació i relació amb el laboratori

La comunicació amb els facultatius del laboratori va rebre una mitjana de 4,36. Tot i que el resultat global és positiu, s'observen diferències: ICS va obtenir les millors valoracions (4,62), mentre que HUMT i FHSJDM presenten xifres més baixes.

La notificació de valors crítics va ser considerada imprescindible pels professionals enquestats, amb una mitjana de 4,70 sobre 5. No obstant això, alguns comentaris van assenyalar la importància de millorar la comunicació de certs avisos.

L'accés al servei d'atenció al client, en canvi, presenta una major variabilitat (mitjana 4,06). HUMT (4,10) i ICS (4,24) van obtenir resultats acceptables, mentre que FHSJDM va registrar la puntuació més baixa (3,64), evidenciant la necessitat de revisar els canals de comunicació i l'accessibilitat del Servei.

Eines i suports d'informació

Els informes de resultats són valorats com a clars i ben estructurats (4,56), cosa que en facilita la interpretació clínica. En contrast, la pàgina web va rebre la puntuació més baixa de l'enquesta (3,68). Les urgències de CST (2,83) i HUMT (3,00) van mostrar els nivells més baixos de satisfacció, mentre que ICS va assolir el màxim amb 4,14. És important assenyalar que el juny del 2025 es va llançar una nova web amb millores importants.

El butlletí "Catlab Informa" presenta un coneixement desigual: un 29,5% ho considera sempre útil, mentre que un 24,8% ho desconeix. ICS mostra la major acceptació, mentre que FHSJDM reflecteix un baix nivell de visibilitat (55% ho desconeix). Es considera necessari implementar accions de comunicació que incrementin la visibilitat del butlletí als entorns amb menor abast. La nova web permet subscriure's per rebre directament les notificacions de Catlab Informa, permetent als usuaris mantenir-se al dia amb la informació més rellevant.

Catlab Informa

Finalment, la necessitat de formació periòdica va ser valorada amb 4,11, amb més interès en Atenció Primària i ICS, cosa que obre l'oportunitat de planificar noves activitats formatives.

Resultats a l'àrea d'Urgències

Els resultats reflectits a continuació es poden veure condicionats per la baixa participació en algunes àrees (HUMT 7, FHSJDM 15, CST 6).

Satisfacció i adequació del servei

La satisfacció general a Urgències és més baixa que en altres àmbits (3,93). FHSJDM obté les millors valoracions (4,27), mentre que HUMT i CST presenten resultats més discrets (3,43 i 3,60, respectivament). Pel que fa a l'adequació del servei, la mitjana puja a 4,07, liderada novament per FHSJDM (4,40). CST se situa a l'extrem inferior (3,40), suggerint que les seves necessitats no estan completament cobertes.

Organització i temps de resposta

La figura del facultatiu localitzable de guàrdia és valorada com a molt necessària (mitjana 4,11), amb CST aconseguint 4,60. En contrast, els temps de resposta són percebuts com a insuficients (mitjana 3,48), amb HUMT a 2,71, la puntuació més baixa de l'enquesta. El temps de notificació de valors crítics també reflecteix aquesta disparitat, amb FHSJDM a 4,27 i HUMT a 2,86. Aquests resultats apunten a la necessitat de revisar els circuits existents i fer un seguiment dels temps de resposta.

Formació i coneixement específic

La informació rebuda sobre les causes de l'hemòlisi i les seves conseqüències a les mostres és l'aspecte pitjor valorat a Urgències (mitjana 3,26). CST registra la valoració més baixa (2,20), seguit de HUMT (2,86). Aquests resultats indiquen la necessitat de reforçar la formació i els protocols de comunicació relacionats amb l'hemòlisi, especialment en aquests centres.

Comentaris oberts

Finalment, es presenta una anàlisi dels comentaris lliures recollits, enfocant-nos als temes recurrents i en aquells que aporten valor afegit a la interpretació de les dades:

1. Comunicació i circuits de notificació

A partir de les enquestes realitzades als clients, es van identificar oportunitats de millora als circuits que garanteixin la notificació directa i oportuna al metge responsable. També es va detectar manca de claredat en l'assignació de destinataris, ja que, en alguns casos, els avisos no es remeten al servei sol·licitant a causa de l'absència de resposta.

Un altre aspecte assenyalat va ser que certs resultats crítics corresponen a valors crònics o esperats per al pacient, cosa que genera avisos innecessaris.

Catlab Informa

Després de l'enquesta, a l'àrea de HUMT (origen de la majoria dels comentaris) es va implementar un nou protocol de notificació de valors crítics, que ha demostrat ser altament efectiu i beneficiós, millorant la rapidesa i la traçabilitat de les comunicacions.

S'obtingueren valoracions positives sobre el servei en general i es va destacar en molts casos la bona comunicació.

2. Temps de lliurament de resultats

Es van rebre observacions sobre retards en analítiques ordinàries i en l'enviament de resultats crítics d'analítiques programades, que de vegades s'emeten amb retard.

A Catlab treballem contínuament en l'optimització dels temps de resposta, els quals seguim mitjançant indicadors mensuals. Tots els valors crítics s'envien de manera immediata una vegada validats pel facultatiu. En el cas d'analítiques no sol·licitades com a urgents, el temps de processament pot variar, afectant així la generació i la validació del resultat.

3. Accés i sincronització de resultats

Es van rebre comentaris sobre diferències entre els petitoris i el catàleg web, així com sobre la visualització de resultats en diferents formats i colors.

Tot i que el catàleg de Catlab és extens, cada àrea defineix el contingut dels seus petitoris segons les seves necessitats, de manera que les modificacions no depenen directament de Catlab. Igualment, la manera com els resultats es mostren en els sistemes informàtics hospitalaris tampoc és gestionada pel laboratori.

4. Formació i col·laboració

Així mateix, es va sol·licitar augmentar les sessions formatives i d'actualització, reforçar la formació de residents i habilitar canals de comunicació per recollir necessitats i suggeriments dels serveis.

Conclusions

Els resultats de l'enquesta reflecteixen que els professionals confien en la qualitat analítica de Catlab i valoren positivament els seus serveis principals. Les debilitats detectades —temps de resposta a urgències, accessibilitat de la web i difusió d'eines d'informació— ofereixen una guia clara per orientar properes accions de millora. El repte és convertir aquestes oportunitats en èxits tangibles, reforçant el compromís de Catlab amb l'excel·lència assistencial.

Rodrigo N. Merizaldi

Responsable Extraanalítica - CATLAB

Tel. 93.748.56.00 ext 35005 / 676.63.38.82

rnmerizaldi@catlab.cat

www.catlab.cat

Catlab Informa

Annex I

Afirmacions generals

Afirmació 1. Està satisfet amb el servei prestat pel laboratori.

Afirmació 2. Les proves que ofereix Catlab al seu catàleg són adequades per al seu servei.

Afirmació 3. La fiabilitat dels nostres resultats és un element essencial per al correcte diagnòstic del pacient.

Afirmació 4. Estic satisfet amb la comunicació amb els facultatius del laboratori quan es presenta algun problema o dubte.

Afirmació 5. La notificació dels valors crítics és imprescindible.

Afirmació 6. L'estructura de l'informe de Catlab és endreçada i clara.

Afirmació 7. L' ampliació de proves per part del laboratori en funció dels resultats és útil clínicament.

Afirmació 8. És fàcil contactar amb el servei d'atenció al client de Catlab.

Afirmació 9: Utilitat de la web de Catlab com a eina de consulta.

Afirmació 10. El contingut de Catlab Informa és d' interès per a la meva pràctica professional.

Afirmació 11. Considero necessari que Catlab realitzi sessions periòdiques per ampliar la meva formació sobre el laboratori.

Afirmació 12. La formació que he rebut en aspectes relacionats amb el laboratori és suficient.

Afirmacions urgències

Afirmació 13. Estic satisfet amb el servei prestat pel laboratori d' urgències.

Afirmació 14. L' atenció rebuda pel laboratori d' urgències s'adequa a les meves necessitats.

Afirmació 15. El facultatiu de guàrdia localitzable és una figura necessària per al servei d' urgències.

Afirmació 16. El temps de resposta establert per a les diferents proves és adequat.

Afirmació 17. El temps de notificació dels valors crítics és adequat a les seves necessitats.

Afirmació 18. Estic informat sobre l' afectació per hemòlisi a les mostres i les seves causes.

Catlab Informa

Annex II

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P11
Mitjana Total	4,29	4,42	4,67	4,36	4,70	4,56	4,74	4,06	3,68	4,11
Mitjana Urgències	3,96	x	4,39	x	x	x	x	x	3,36	x
Urgències CST	4,17	x	4,33	x	x	x	x	x	2,83	x
Urgències FHSJDM	4,27	x	4,60	x	x	x	x	x	3,73	x
Urgències HUMT	3,14	x	4,00	x	x	x	x	x	3,00	x
Mitjana CEX/H	4,37	4,40	4,76	4,41	4,63	4,56	4,81	3,97	3,57	3,93
CEX/H CST	4,33	4,33	4,67	4,26	4,67	4,41	4,74	3,85	3,44	4,26
CEX/H FHSJDM	4,18	4,45	4,73	4,45	4,18	4,64	4,82	3,64	3,27	3,73
CEX /H HUMT	4,47	4,43	4,87	4,53	4,77	4,67	4,87	4,20	3,80	3,70
Mitjana Primària	4,36	4,44	4,69	4,30	4,77	4,56	4,67	4,16	3,95	4,31
Primària CST	4,42	4,42	4,83	4,67	4,92	4,83	4,83	4,42	3,83	4,17
Primària HUMT	4,14	4,29	4,54	3,89	4,68	4,43	4,50	4,00	3,86	4,21
Primària ICS	4,62	4,67	4,81	4,62	4,81	4,57	4,81	4,24	4,14	4,52
Total HUMT	4,18	4,36	4,63	4,22	4,72	4,55	4,69	4,10	3,74	3,95
Total CST	4,33	4,36	4,67	4,38	4,74	4,54	4,77	4,03	3,47	4,23
Total FHSJDM	4,23	4,45	4,65	4,45	4,18	4,64	4,82	3,64	3,54	3,73
Total ICS	4,62	4,67	4,81	4,62	4,81	4,57	4,81	4,24	4,14	4,52

Afirmacions realitzades únicament a urgències :

	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
Mitjana Urgències	3,93	3,93	4,07	4,11	3,48	3,78	3,26
Urgències CST	4,00	3,60	3,40	4,60	3,20	3,60	2,20
Urgències FHSJDM	4,27	4,27	4,40	4,00	3,93	4,27	3,80
Urgències HUMT	3,14	3,43	3,86	4,00	2,71	2,86	2,86
Total HUMT	3,14	3,43	3,86	4,00	2,71	2,86	2,86
Total CST	4,00	3,60	3,40	4,60	3,20	3,60	2,20
Total FHSJDM	4,27	4,27	4,40	4,00	3,93	4,27	3,80