

Pla de mesura de Satisfacció als Clients 2012-2015 Resultats de la Primària Catlab (CST, HUMT i ICS)

Dintre del **Pla triennal de mesura de Satisfacció als Clients 2012-2015** de Catlab, us volem presentar els resultats de les enquestes realitzades als diferents grups d'Assistència Primària del CST, HUMT i ICS.

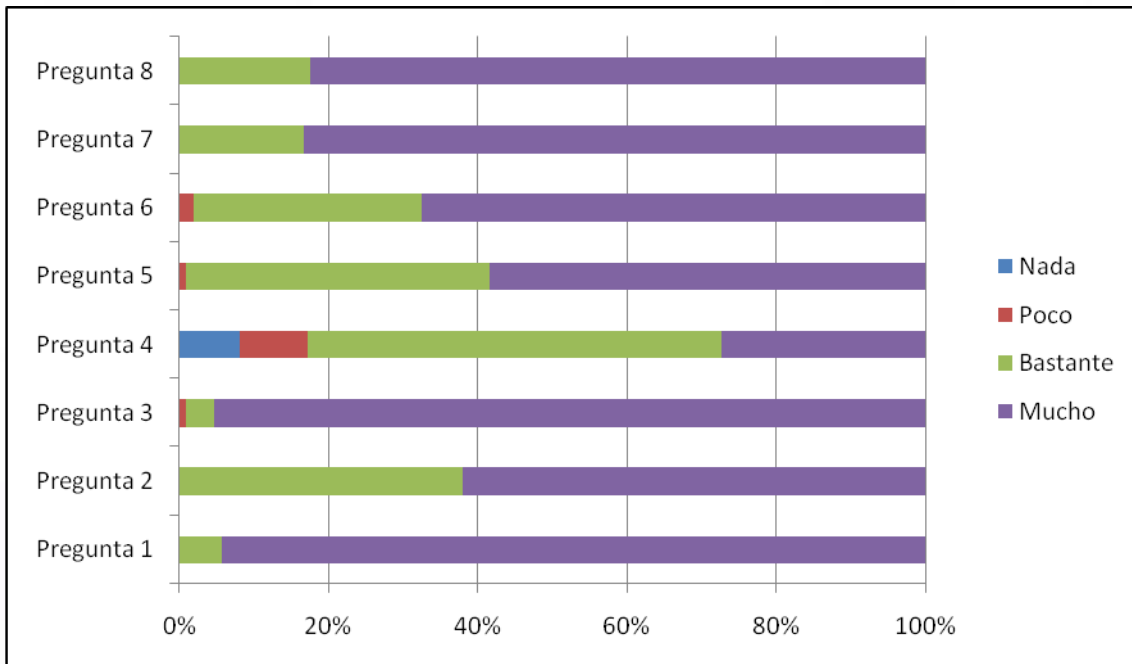
Al desembre del 2013, ja es va presentar un Catlab Informa amb els resultats de la primera enquesta realitzada a l'Assistència Primària. Per tal de millorar la nostra metodologia varem redactar amb l'ajuda de la Unitat d'epidemiologia del CST, el **PNT-VEA-005 de la mesura de Satisfacció del Client** per tal d'estandarditzar el procés.

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

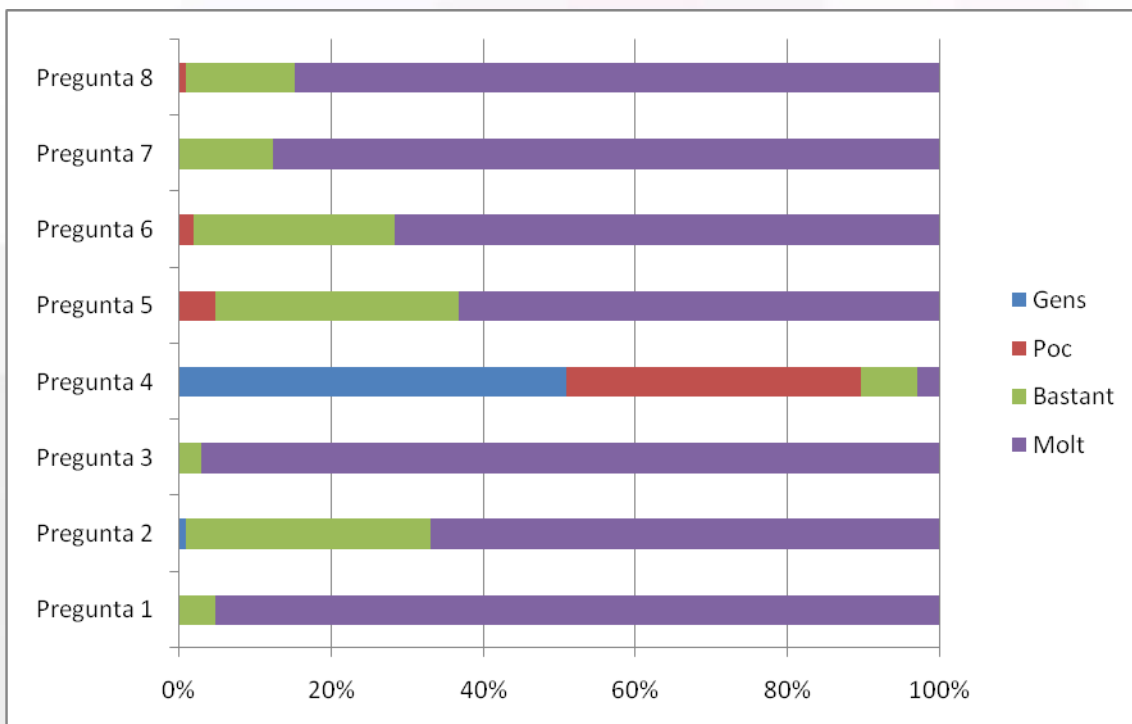
catlab		Enquesta de satisfacció al client Catlab Viladecavalls 2014			
La norma ISO 9001/2008 recomana realitzar mesures de satisfacció al client. Catlab ho fa mitjançant enquestes. Les vostres dades seran tractades de forma confidencial, agraim d'antuvi les vostres respostes.					
Gens (1), Poc/a (2), Bastant/a (3), Molt/a(4),					
Atenció Primària	1	2	3	4	
1-Quina fiabilitat li mereixen els resultats analítics?					
2-Considera adequat el temps de resposta dels informes de rutina?					
3-Considera útil la notificació de valors crítics?					
4-Considera útil la web de Catlab i els seus continguts (Catàleg, Catlabinforma..) a la vostra intranet?					
5-Creu interessant programar sessions amb el laboratori, sobre temes del vostre interès?					
6-Com valora l'accés a la realització de consultes clíniques amb els facultatius de Catlab?					
7-Com valora l'atenció per part del personal del laboratori?					
8-Com valora de manera global els serveis prestats pel laboratori?					
Suggeriments:					
Dra. Imma Caballé Directora Catlab		Dra. Núria Barba Àrea Extraanalítica (Atenció al client) Catlab		Nº enquesta	

Catlab Informa

Resultats

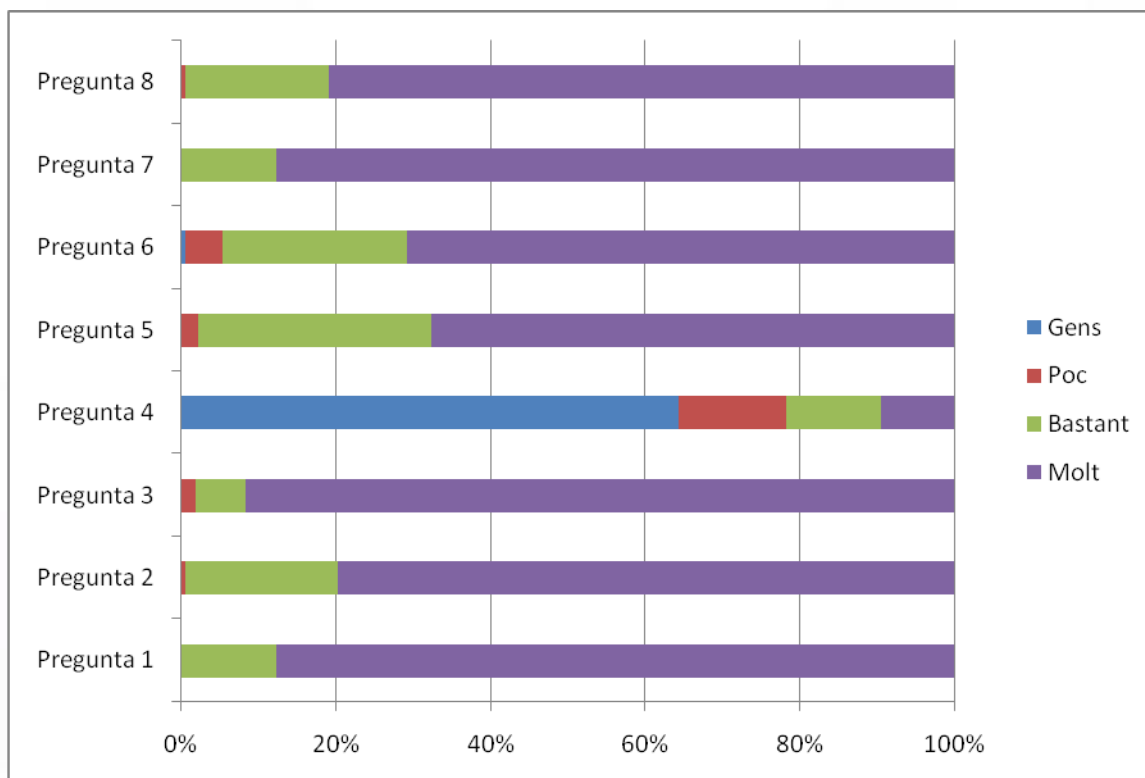


Resultats Primària del CST (Índex participació 94,7%)



Resultats Primària del HUMT (Índex participació 90,6%)

Catlab Informa



Resultats Primària del ICS (Índex participació 78%)

Conclusions

Les enquestes es van realitzar via Telefónica, amb un alt percentatge de participació.

Globalment en la majoria de les preguntes el % de satisfacció, es mou entre el molt i el bastant, amb un augment considerable, respecte als resultats de la primera enquesta. Ex:

Fiabilitat dels resultats – Del 86% al 99%

Accés a realització de consultes clíniques- Del 57% al 97%

Valoració global del laboratori- Del 82% al 99%

Excepte en la pregunta nº 4 sobre l' utilitat de la pagina web de Catlab, que per la majoria es desconegeuda.

Catlab proposarà com a Acció de Millora la creació d'una App amb el catàleg, per tal de facilitar el seu ús.

Catlab Informa

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.

Núria Barba

Responsable Extra Analítica

CATLAB

Tel. 93.748.56.00 - ext. 35007 / 616.26.51.66

nbarba@catlab.cat
