



Enquesta Satisfacció del Servei de Laboratori (2008)

1. **Metodologia : fitxa tècnica**

Títol de l'estudi:

Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit de Laboratori(2008)

Dades administratives

- Tema objecte d'estudi: Avaluació qualitat percebuda persones ateses al Laboratori (UDIAT integrada en la CSPT).
- Motivacions / Objectius: Proporcionar a la Corporació Parc Taulí la informació que permeti conèixer la qualitat percebuda a Can Rull.
- Unitat promotora: Servei d'Atenció al Client de la Corporació Sanitària Parc Taulí
- Entitat/empresa executora: SEM
- Condicions de contractació: Conveni de col·laboració
- Partida pressupostària: Pressupost anual
- Cost: 2000,00 € (IVA INCLÓS) El treball de SEM només inclou el Treball de Camp.

Dades tècniques

- Àmbit geogràfic: Població de referència UDIAT(depenent de la Corporació Sanitària Parc Taulí)
- Univers: Persones ateses al Laboratori per extraccions i Sintrom de més de 18 anys i pares de menors de 18 anys en el mes de setembre de 2008 a Laboratori.
- Mostra: Es fixa una mostra aleatòria simple estratificada per tipus d'atenció i(extraccions i sintrom) .
- Error Mostral: Ha estat calculat per a un nivell de confiança del 95%, sota un supòsit de màxima indeterminació estadística ($p=q=50\%$) segons la fórmula d'errors mostrals per a universos infinits. Error = 6-9%.
- Metodologia: tècnica de recollida de la informació: Quantitativa ; Telefònic CATI
- Calendari del projecte:
 - o Disseny de la mostra i del qüestionari: Octubre 2008
 - o Treball de camp: 30/10/2008 a 4/11/2008
 - o Lliurament de resultats: Desembre.
- Text del qüestionari
 - o Variables sociodemogràfiques: Es recollirà informació sobre sexe i edat.
 - o Valoració de les diferents dimensions del servei (veure qüestionari adjunt)

A continuació apareixen algunes dades tècniques de l'enquesta.

Pacients atesos en laboratori entre les dates:	Enquestes telefòniques realitzades entre les dates:	Pacients amb criteris de selecció... no exitus):	Trucades realitzades	No es localitza:	Enquestes vàlides:
30 d'octubre al 4 de novembre de 2008	14 i 25 de novembre de 2008	Extraccions 804 Sintrom 300 Total: 1104	Extraccions 161 Sintrom 205 Total: 366	Extraccions 52 (34%) Sintrom 103 (49%) Total: 155 (42%)	Extraccions 109 Sintrom 102 Total: 211

Variables	F	F		M	M		Total		
sociodemogràfiques									
mostra	Edat	Núm	%	Edat	Núm	%	Edat	Núm	%
Extraccions	51,7	46	49	60,3	56	48	56,4	102	48
Mitjana d'edat Sintrom	72,6	48	51	70,1	61	52	71,23	109	52
Total	62,4	94		65,4	117		64	211	

Mostra	Població 30/10 a 4/11	Mostra	Error mostra
Estrat extraccions	804	109	8,9%
Estrat sintom	300	102	8%
Total	1104	211	6,1%

No hi ha diferències entre les característiques sociodemogràfiques recollides de la mostra i la població.

El contingut del qüestionari es va realitzar tenint en compte les dimensions habituals de la satisfacció que apareixen a la literatura i l'opinió dels responsables de l'àmbit en concret. D'acord amb l'anterior es poden agrupar els ítems en les següents dimensions:

a) Accessibilitat:

- Informació sobre la ubicació (2).
- Puntualitat (3).
- Espera per l'atenció a recepció (9)
- Atenció telefònica per pacients "Sintrom" (13)

b) Informació:

- Sobre l'extracció (4).
- De la recepció administrativa(7)

c) Tracte personal:

- En la recepció (8)
- Professional assistencial(5)

d) Confort , comoditat sala d'espera(11).

e) Competència professional (10)

2. Resultats generals:

1. Era la primera vegada que venia a fer-se una extracció?	Si	54	26%
	No	157	74%
	Ns/Nc	0	0%
Total		211	

En cas que respondre "SI":

2. <u>Qué li semblen les indicacions o informació per tal de trobar el lloc on havia d'anar?</u>	Perfecta	8	15%
	Molt bé	21	39%
	Bé	23	43%
	Regular	1	2%
	Malament	1	2%
Total		54	

3. L'extracció...	Li van fer puntualment a l'hora citada	109	52%
	L'espera va ser menys de 10' entre la cita i l'extracció	61	29%
	L'espera va ser entre 10' i 20' entre cita i l'extracció	26	12%
	L'espera va ser més de 20'	11	5%
	Ns/Nc	4	2%
Total		211	

4. La <u>informació prèvia</u> (estar en dejú...) <u>per fer-se l'extracció va ser...</u>	Perfecta	37	17%
	Molt bé	52	25%
	Bé	114	54%
	Regular	4	2%
	Malament	4	2%
Total		211	

5. Com valora el <u>tracte personal</u> (amabilitat) de la persona que li va realitzar l'extracció.	Perfecta	35	17%
	Molt bé	85	40%
	Bé	87	41%
	Regular	3	1%
	Malament	1	0%
Total		211	

6. Va ser atès per el personal <u>de recepció</u>	Si	90	43%
	No	121	57%
	Ns/Nc	0	0%
Total		211	

En cas que respondre "SI":

7. Com valora la seva <u>informació</u>?	Perfecta	13	14%
	Molt bé	30	33%
	Bé	43	48%
	Regular	4	5%
	Malament	0	0%
Total		90	

8. El seu <u>tracte personal</u>?	Perfecta	14	16%
	Molt bé	34	38%
	Bé	41	46%
	Regular	1	1%
	Malament	0	0%
Total		90	

9. Va tenir que <u>espera per ser atès</u>	Sí	37	41%
	Sí, menys de 5'	22	24%
	Sí, més de 5'	13	14%
	Sí més de 10'	14	16%
	Ns/Nc	4	5%
Total		90	

10. Com valora el <u>procés d'extracció de sang (sensació d'estar en bones mans)</u>?	Perfecta	34	16%
	Molt bé	82	39%
	Bé	86	41%
	Regular	8	4%
	Malament	1	1%
Total		211	

11. Valori en general la comoditat de la sala d'espera	Perfecta	8	4%
	Molt bé	27	13%
	Bé	125	59%
	Regular	42	20%
	Malament	9	4%
Total		211	

NOMES PER A PACIENTS AMB TRACTAMENT DE SINTROM

12. Ha trucat per telèfon per assessorament, consell o orientacions en relació al seu tractament de Sintrom?	Sí	14	13%
	No	95	87%
Total		109	

En cas que respondre "SI":

13. Com valora aquesta atenció telefònica?	Perfecta	3	21%
	Molt bé	4	29%
	Bé	6	43%
	Regular	1	7%
	Malament	0	0%
Total		14	

14. Quan va venir per l'extracció també va lliurar una mostra (d'orina, femta,...)	Sí	49	23%
	No	162	77%
Total		211	

En cas que respondre "SI":

15. I la informació prèvia (com havia de portar la mostra, la preparació, conservació, etc...) per lliurar la mostra va ser...	Perfecta	11	22%
	Molt bé	10	20%
	Bé	24	49%
	Regular	3	6%
	Malament	1	2%
Total		49	

16. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei de laboratori per l'extracció.	0		
	1		
	2	1	0%
	3		
	4		
	5	6	3%
	6	10	5%
	7	17	8%
	8	56	26%
	9	40	19%
	10	81	38%
Total		211	

17. Vol afegir alguna cosa més?		
Triguen molt a donar els resultats	8	24%
Massa gent per una sala d'espera petita	4	12%
Manca de puntualitat	4	12%
Molt de soroll	3	9%
Cadires incòmodes	2	6%
Manca de cortines toca el sol	2	6%
Personal expert en extracció de sang	2	6%
Manquen cadires	1	3%
No fer tantes cues	1	3%
Manca ventilació natural sala d'espera	1	3%
Més informació sobre que es el simtron	1	3%
Més amabilitat	1	3%
Menú telefònic bilingüe	1	3%
Poca accessibilitat per a minusvàlids	1	3%
Error tramesa resultats d'un altra pacient	1	3%
	33	

Els 4 primers motius la majoria són opinions fetes per persones ateses pel tractament del simtron

Gràfic 1 : General (n=211)

