

LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES COMO HERRAMIENTA PARA LA EXCELENCIA



CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN SANTA COLOMA DE GRAMENET

VIVES DÍAZ, M^a J; CORREA CARDEÑOSA, D; SOLA LÓPEZ, E; FERNÁNDEZ MAÑAS, A; RODRIGUEZ ALBELDO, D; ESCALERA GORDO, A M^a

INTRODUCCIÓN

La Central de Esterilización de Santa Coloma de Gramenet, actualmente, atiende a todo el Servicio de Atención Primaria del Barcelonès Nord i Maresme (SAP BNM).

Está dividido en 3 territorios **Mataró-Maresme**, **Santa Coloma de Gramenet** y **Badalona-Sant Adrià del Besòs**.

El SAP BNM está formado por 90 clientes:

- 39** Equipos de Atención Primaria (EAP),
- 6** Centros de Atención Continuada de Urgencias Territorial (ACUT),
- 2** Programas de Atención Domiciliaria y Equipos de Soporte PADES),
- 22** Centros de Atención Especializada (CAE),
- 1** Centro de Rehabilitación,
- 9** Centros de Atención Sanitaria Sexual y Reproductiva (ASSIR),
- 1** Unidad de Salud Internacional (USAI)
- 11** Consultorios Locales.

Cada año se hace una encuesta de satisfacción en uno de los territorios alternativamente para conocer su evolución. El mismo territorio se evalúa cada 3 años.

Esta Central se está certificando en ISO desde el año 2006 y se prepara para certificarse en ISO 9001:2015 en el año 2018.

OBJETIVO

- Valorar de forma objetiva la percepción del cliente respecto al servicio que da la Central de Esterilización.
- Mejorar los procesos propios del servicio y la satisfacción del cliente.

MATERIAL Y METODO

En 2016 se realizó la encuesta a los clientes del territorio de **Badalona-Sant Adrià del Besòs**.

Se envió el cuestionario por correo electrónico juntamente con una carta informativa indicando la importancia de responder la encuesta.

Posteriormente se realizó la recogida de datos y el análisis de los mismos:

- Recogida de datos: los clientes enviaban las respuestas por correo electrónico o correo interno. Si al cabo de unos días no se había obtenido respuesta, la Central se ponía en contacto con los clientes para saber si había habido algún problema con la recepción de la encuesta o si, por el contrario, no querían responderla.
- Análisis de los resultados: una vez obtenidas las encuestas se analizaron los resultados en una reunión de equipo.

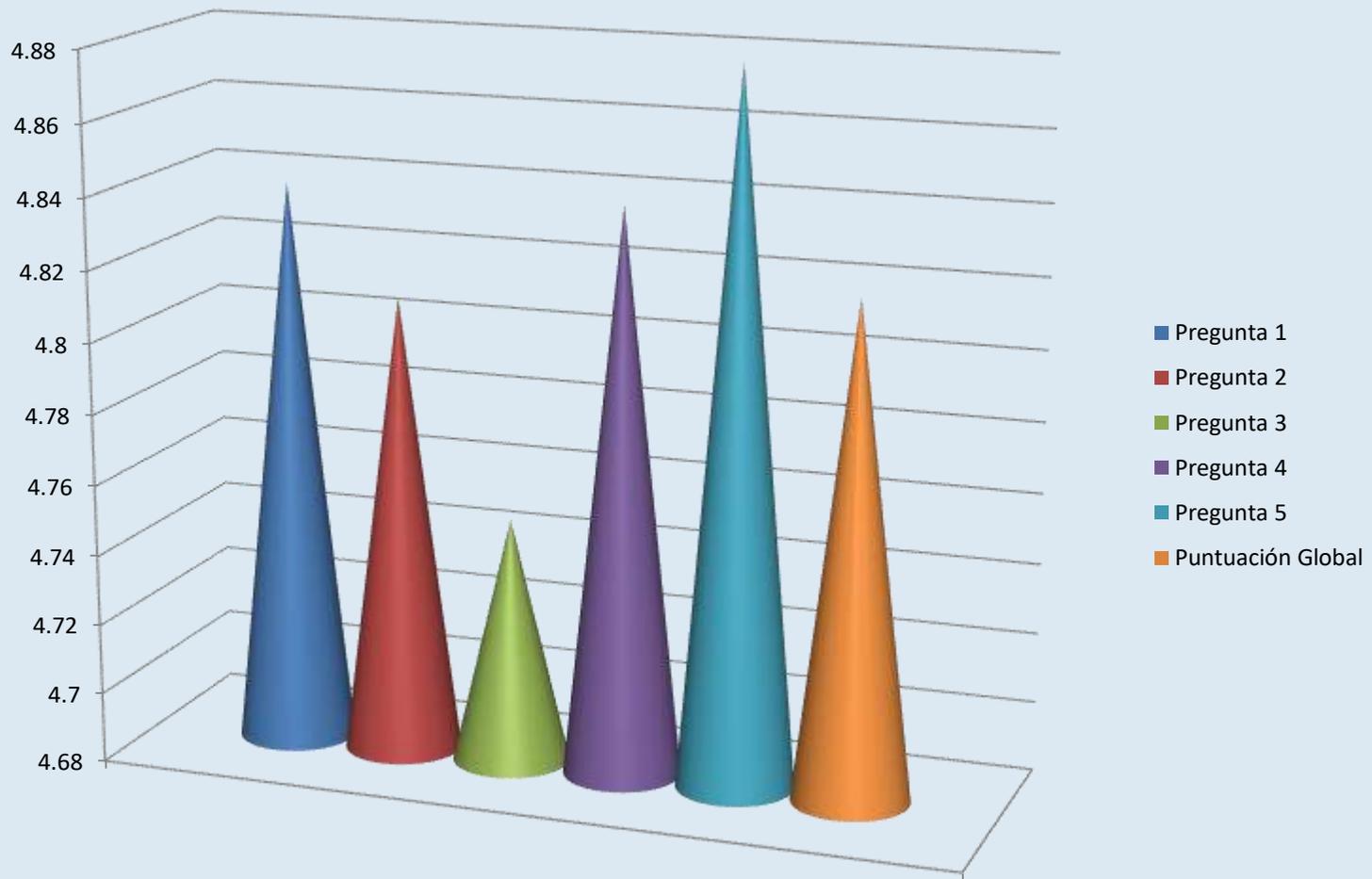
RESULTADOS

Se enviaron un total de 33 encuestas de satisfacción y se obtuvo respuesta en el 96,96% de los clientes.

En cada pregunta tenía que darse una puntuación de 0 (nunca) a 5 (siempre).

La puntuación obtenida en las respuestas fue:

1. Siempre que se solicita información, el personal del servicio muestra buena disposición para responder: 4,84
 2. Valoración de la protección del material punzante y cortante: 4,81
 3. Cuando se producen incidencias, ¿cómo valora la resolución de éstas?: 4,75
 4. ¿Qué piensa de las condiciones y estado del material recibido?: 4,84
 5. Valoración global del servicio: 4,88
- Puntuación global media: 4,82**



CONCLUSIONES

- Las valoraciones son muy positivas y no existe ninguna reclamación ni queja de los clientes.
- Creemos que existe un problema para analizar correctamente las respuestas debido a que no exponen justificación en caso de no dar la máxima puntuación.
- En futuros estudios se planteará la revisión de la estructura de las preguntas haciendo que sea obligatorio justificar la respuesta en el caso de que el valor otorgado sea inferior a 5.
- Conocer las causas por las que no ha habido una buena percepción de los clientes permitirá mejorar el servicio para llegar a la excelencia y mejorar la seguridad del paciente.



TURNO DE MAÑANA

GRACIAS

TURNO DE TARDE

