

L'experiència dels professionals com a millora en la transició entre laboratori i els serveis clínics

A. Pocino; C. Gómez; L. García; N. Ruiz; G. Fernández; M. Iglesias; B. García; C. Gil; N. Martínez. Hospital Universitari Germans Trias i Pujol

INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

El laboratori clínic amb certificació ISO 9001 des de l'any 2001, i en el marc de la millora contínua dels serveis que ofereix als seus clients, demana suport a la Direcció de Qualitat per fer un estudi qualitatiu dels seus clients.

Els objectius de l'estudi són:

- Determinar el grau de satisfacció dels clients respecte als serveis prestats pel Laboratori.
- Detectar punts crítics.
- Detectar oportunitats de millora.

MATERIAL I MÈTODE

L'estudi s'ha realitzat mitjançant el procediment "Avaluació qualitativa de satisfacció d'usuaris per laboratoris" elaborat per la Direcció de Qualitat. S'ha utilitzat la tècnica de grup focal.

A l'estudi es detalla:



Les preguntes guia per la dinamització del grup focal es divideixen en 6 àmbits diferents:



Generals



Peticions



Lliurament resultats



Consultes laboratori



Comunicació



Seguretat pacients



La reunió amb els clients, 9 participants, es va celebrar en una única sessió.

Els participants eren una mostra representativa dels diferents serveis més demandants de l'oferta del laboratori:

Pediatria, urgències, nefrologia, medicina interna, pneumologia, cirurgia general i digestiva i UCI.

RESULTATS

S'elabora un informe de resultats amb una **valoració global de 8,1/10** on s'identifiquen **26 propostes de millora**. Les més rellevants són:



CONCLUSIONS

- 1 Moltes propostes de millora estan relacionades amb l'experiència dels pacients. Els professionals ja tenen integrada aquesta mirada per millorar la qualitat assistencial.
- 2 El laboratori com a procés de suport clínic, és un servei transversal present durant tota l'atenció dels pacients. Aquesta transversalitat és rellevant en la comunicació professional/pacients.
- 3 Els resultats serviran per enriquir la transició assistencial entre els diferents serveis clínics i el laboratori, optimitzant i millorant l'atenció que els professionals ofereixen als pacients.