

Buscant punts de millora del procés d'extraccions amb la participació d'usuaris i professionals

Thaïs Fàbregas Comadran; Laura Taberner Pinsach; Judit Pere Luzón; Gemma Verge Rey; Cristina Rodríguez Masó ; M^a Dolores Rivero Gemar. ABS Salt, ICS Girona

Paraules clau: PatientSafety, Pre-AnalyticalPhase, PatientEmpowerment, CulturalCompetency, Primaryhealthcare

Introducció: Els estudis constaten 60-70% incidents laboratori són atribuïts a fase pre-analítica, procés poc mecanitzat i amb múltiples professionals implicats. Per detectar errors tenim les incidències de qualitat i del laboratori, però desconeixem els factors concrets que els provoquen. El Pla de Salut de Catalunya 2021-2025 enfoca la participació ciutadana com palanca pel canvi per la millora de la salut com a benestar, i l'equitat en la prestació de serveis. Conèixer l'experiència del pacient en el procés de laboratori servirà per a orientar les accions de millora.

Objectius: Conèixer l'experiència dels pacients del procés de laboratori de l'EAP amb enquestes de satisfacció adaptades a la multiculturalitat. Identificar incidències i variabilitat de la fase pre-analítica de l'EAP a través de qüestionaris als professionals. Implementar estratègies de millora/formació.

Material: EAP SALT Urbà/rural 32547 privació mitja baixa/ 38% població estrangera / 25 UBA adults+ 8 UBA pediatria (140 professionals), molta rotació professionals



Enquesta a usuaris del laboratori de l'EAP, centres Salt1 i Salt2

Al·leatòria anònima i autoadministrada o administrada per professional pel biaix idiomàtic, preguntes amb escala Likert (5 ítems o en escala visual)+ text lliure. Mostra 97 usuaris >18 anys. Aprovat CEIm d'IDIAP Jordi Gol i Gorina codi: 23/115-p.

Dimensions: tracte
confort
accessibilitat
comunicació
qualitat assistencial



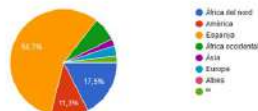
- ☐ No satisfet/a
- ☐ Poc satisfet/a
- ☐ Neutre
- ☐ Satisfet/a
- ☐ Molt satisfet/a

Enquesta a professionals amb FORMULARI GOOGLE autoadministrat enviat per correu corporatiu als professionals.

Dimensions principals segons tipus de professional: programació analítica, recollida de mostres, tècnica d'extracció venosa, cerca d'informació d'utilitat a intranet, punts de millora....

Resultats enquesta usuaris:

Lloc de naixement
97 respostes

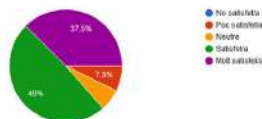


Gènere
97 respostes



Està satisfet amb el TEMPS D'ESPERA PER A LA CITA del seu analista?

96 respostes



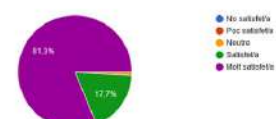
Està satisfet amb LA INFORMACIÓ REBUDA PER A LA PREPARACIÓ del seu analista?

97 respostes



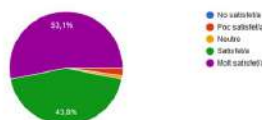
Està satisfet amb EL TRACTE REBUT per els nostres professionals?

96 respostes



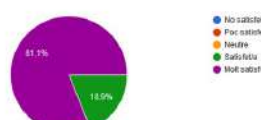
Està satisfet amb LA COMODITAT I NETEJA DE LES NOSTRES INSTAL·LACIONS (sala d'espera i lloc d'extracció)?

96 respostes



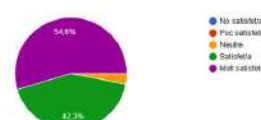
Està satisfet amb LA PROFESSIONALITAT I SEGURETAT de la persona que li feia l'anàlisi?

95 respostes



Marqui el GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL amb la seva experiència amb el nostre servei de laboratori.

97 respostes



Resultats de l'enquesta professionals:

Grau de complimentació enquesta segons professional: MG 32% TCAI 50 % UAC 63% INF 69%

Fortaleses: el grau de satisfacció del procés d'extraccions és satisfactori o molt satisfactori en tots els estaments.

Debilitats:

- identificació errònia de l'usuari
- errors recollida de mostres: informació, contenidors, conservació
- horari recollida de mostres més definit
- disminuir llistes d'espera per programació analítica, manca d'espais agenda per programació d'urgents
- variabilitat en la tècnica extracció venosa per part d'infermeria (temps torniquet, compliment tubs, ordre, nº inversions)

Conclusions:

ENQUESTA A USUARI: tot i tenir una escala likert visual no tots els usuaris nascuts a l'estranger eren capaços de respondre-la. Les respostes van ser majoritàriament en el rang de satisfets o molt satisfets.

ENQUESTA A PROFESSIONALS: la participació és variada, destaca el 69% d'infermeria.

Punts de millora:

- Informació i procediment recollida de mostres
- Formació en la tècnica d'extracció
- Cadires d'extracció elèctriques, pantalla amb torn i box on s'ha d'adreçar
- Citar grups d'usuaris c/15' per no amuntegar usuaris a la sala d'espera. poder triar el tram per motius laborals, ...
- Dues cues, una per recollida de mostres i una extraccions
- Identificar els pacients que són preferents (O'Sullivan, pacients Oncologia, Cuida'm, gent gran)