

INFORME D'AVALUACIÓ

ENQUESTA SATISFACCIÓ DE CLIENTS DEL LABORATORI DE L'AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA 2017

Durant el febrer del 2018 es va realitzar al Laboratori una enquesta de satisfacció de clients. Aquesta va ser la cinquena edició i està previst que es realitzi cada tres anys.

L'enquesta es va fer on-line de manera que es garanteix l'anonimat dels clients.

Es va enviar a 75 clients prioritzant aquells que havien portat més mostres al llarg del 2017, i també considerant que hi hagués representació dels diversos tipus de clients (de les diferents administracions, privats etc.). Es van obtenir 40 respostes és ha dir un 53% de participació.

El total de preguntes va ser de 19 i estan agrupades en cinc blocs:

- Cartera de serveis (4 preguntes)
- Atenció al client (8 preguntes)
- Anàlisis (3 preguntes)
- Informes d'assaig (4 preguntes)

A continuació es va demanar als clients de fer una valoració global del laboratori i d'indicar si recomanarien el laboratori i els motius.

Es donava l'opció a fer-nos arribar suggeriments, accions de millores o altres comentaris.

Finalment es demanava informacions complementàries del client (freqüència d'utilització / tipus d'usuari / àmbit d'activitat / categoria professional)

D'altra banda, l'enquesta estava inspirada en el mètode SERVQUAL, i consta de 19 preguntes classificades en 5 dimensions i amb un número concret de preguntes per cada dimensió:

- Tangibles (4 preguntes, identificades de color vermell a la taula següent)
- De fiabilitat (3 preguntes, identificades de color lila a la taula següent)
- De capacitat de resposta (3 preguntes, identificades de color groc a la taula següent)
- De seguretat (4 preguntes, identificades de color blau a la taula següent)
- D'empatia (5 preguntes, identificades de color verd a la taula següent)

Valoració mitjana per pregunta

Pregunta	Valoració 2017	Dimensió
La Cartera de Serveis Analítics del Laboratori s'adequa a les seves necessitats	4,45	Tangible
L'abast d'acreditació del Laboratori segons ISO 17025 s'adequa a les seves necessitats (Annex Tècnic ENAC, LEBA, LPE)	4.50	Fiabilitat
El fet que el Laboratori disposi d'un abast d'acreditació flexible ho considera interessant i d'utilitat	4.53	Capacitat Resposta
Enguany s'ha posat a disposició dels clients la consulta on-line de l'oferta analítica del Laboratori. Aquesta nova aplicació és útil i fàcil de consultar.	4.21	Empatia
L'atenció i informació rebuda per part del personal de la Unitat de Gestió i Serveis de Laboratori és adequada i eficaç ja que es respon amb rapidesa i claredat	4.44	Seguretat
Els pressupostos que rep són clars i fàcils d'entendre	4.48	Tangible
Els impresos de sol·licitud d'anàlisi són fàcils d'emplenar	4.16	Tangible
L'horari de recepció de mostres s'ajusta a les seves necessitats	4.21	Empatia
Les queixes/reclamacions que formula es responen de manera adequada	4.36	Fiabilitat
Davant de consultes d'aspectes tècnics el personal tècnic li transmet confiança i seguretat	4.59	Seguretat
Les millores introduïdes dins de la web de l'ASPB faciliten l'accés a la informació relativa al Laboratori (http://aspb.cat/)	4.10	Empatia
El Laboratori elabora notes informatives per comunicar les novetats tècniques. El contingut de les notes informatives és clar i entenedor	4.10	Empatia
El Laboratori, per la seva capacitat analítica (instrumentació avançada i experiència professional) respon a les seves necessitats	4.46	Seguretat
El Laboratori compleix els compromisos adquirits amb el client (programes, noves determinacions, noves matrius, nous mètodes...)	4.54	Capacitat Resposta
Considera interessant mantenir sessions informatives amb els tècnics del Laboratori per estar informat en relació als mètodes analítics i la interpretació de resultats	4.50	Empatia
El termini de lliurament de resultats el considera correcte	3.78	Capacitat Resposta
Els informes d'assaig rebuts són clars i de fàcil interpretació	4.28	Tangible
Els resultats analítics emesos són fiables	4.68	Fiabilitat
Enguany s'ha posat en funcionament una consulta on-line per a la descàrrega dels informes d'assaig i l'extracció dels resultats analítics. Aquesta nova aplicació és àgil i eficaç	3.79	Seguretat
Ens agradaria que fes una valoració global del grau de satisfacció respecte als serveis analítics rebuts	4.40	

Valoració segons la dimensions en què s'han classificat les preguntes

La valoració per dimensions ens permet trobar un índex global de satisfacció considerant la ponderació (%) de les diferents preguntes segons a la dimensió a que pertanyin.

Elements (dimensions)	Puntuació	Pes	
Tangibles	4.34	11%	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos destinats, • Instal·lacions, • Mitjans tècnics
De fiabilitat	4.51	32%	<ul style="list-style-type: none"> • Absència d'error • Solució d'incidències
De capacitat de resposta	4.28	22%	<ul style="list-style-type: none"> • Compliment de terminis • Adequació a requeriments • Compliment de compromisos
D'empatia	4.22	16%	<ul style="list-style-type: none"> • Tracte i amabilitat • Atenció personalitzada
De seguretat	4.32	19%	<ul style="list-style-type: none"> • Professionalitat • Claredat i precisió de la informació • Tracte i amabilitat/Personalització • Assessorament i coneixement

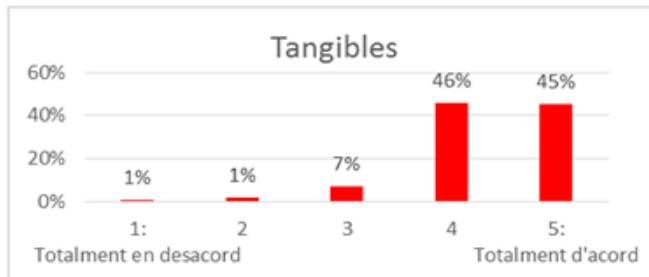
Índex de Satisfacció: = **4.36**

Conclusions

La valoració ha estat positiva, especialment en relació a la confiança amb el personal tècnic, la fiabilitat dels resultats i l'àmplia oferta analítica acreditada.

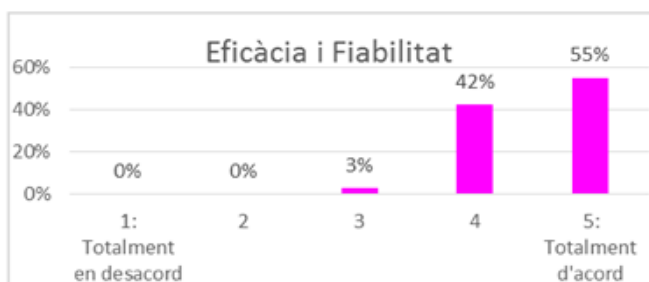
Altres aspectes no valorats tan positivament, però en qualsevol cas la puntuació és superior al valor mitjà del rang són la nova sistemàtica d'accés online per a la consulta dels informes d'assaig (PortalWeb) i el termini de lliurament de resultats.

Valoració per dimensions



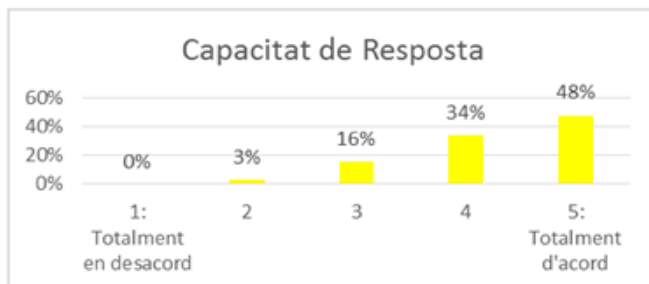
Tangibles

- Recursos destinats
- Instal·lacions
- Medis tècnics



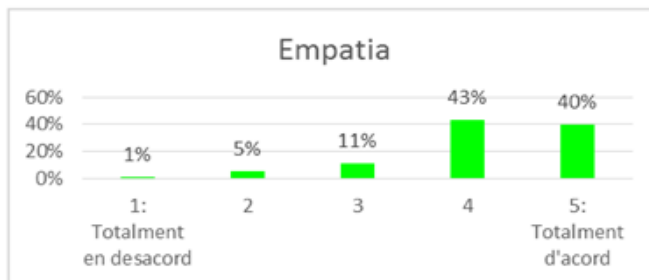
Eficàcia i fiabilitat

- Absència d'errors
- Solució d'incidències



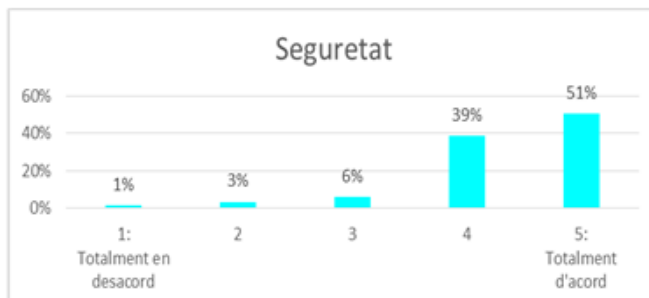
Capacitat de Resposta

- Compliment de terminis
- Adequació a requeriments
- Compliment de compromisos



Empatia

- Tracte i amabilitat
- Atenció personalitzada



Seguretat

- Professionalitat
- Claredat i precisió de la informació
- Tracte i amabilitat / personalització
- Assessorament / coneixement