



Informe de valoració sobre queixes, suggeriments i felicitacions (QSF), 2018

Barcelona, 19 de febrer de 2019

Aquest informe inclou la informació anual sintetitzada de les queixes, suggeriments / peticions i felicitacions / agraïments (QSF) de tots els serveis de l'Agència. La detecció d'incidències afavoreix la identificació d'accions de millora i per tant, ens ajuda a conèixer la percepció dels nostres receptors. Aquest sistema de gestió es troba enregistrat al procediment PRC-02-02 creat al 2010 i actualitzat l'any 2017, amb un nou formulari que minimitza els errors i facilita l'exploració.

Balanç

S'han rebut un total de 133 queixes formals, 26 suggeriments i 172 felicitacions. Les queixes han disminuït una mica respecte el 2017 (on es van registrar 143 queixes, 38 suggeriments i 85 felicitacions). Hi ha un important increment de les felicitacions aquest any.

Queixes

La via d'entrada més comuna es reparteix entre el correu electrònic i l'escrit registrat, mentre que l'enquesta d'usuaris és la menys emprada.

Es constata que el nombre més elevat (59 queixes, 44%) procedeixen del SEPAD i que se'n generen especialment (com l'any anterior), al CAS Baluard, amb un total de 23. Gairebé el 50% fan referència a la manca d'espai o la seva inadequació. Destaca també el CAS Sants amb 10 queixes, la meitat fan referència al canvi en el subministrament de metadona. En segon lloc, tornem a trobar al Laboratori (44 queixes, un 33% del total), de les quals el 40% pertanyen al servei de Química; fan referència en la seva majoria als resultats de les mostres.

Les queixes generades pels centres de drogues i el Laboratori es relacionen amb un volum d'activitat molt important, i en termes relatius són francament baixes. A les altres dependències de l'Agència el volum de queixes és relativament petit: 7 a SVIPLA, 5 al SAMI i a la resta de direccions i serveis que en tenen no arriben a 5 en cap cas.

Cal destacar que més de la meitat de les queixes estan categoritzades com a 'Altres' pel que fa a la codificació de les causes. Mirarem d'explorar com millorar la classificació per tenir més informació, amb els serveis implicats.

El temps de resolució estimat majoritàriament és inferior als 15 dies definits com a criteri, amb un promig de 6 dies per resoldre (malgrat algunes excepcions puntuals).



Suggeriments

S'han rebut 26 suggeriments, deu menys que el 2017, dels quals el 73% són peticions formulades al Servei de Prevenció i Atenció a les Drogodependències pels seus usuaris. Aquest any s'aprecia una major varietat en els motius dels suggeriments que inclouen la petició de nous serveis, activitats o recursos, a més de la sol·licitud de canvi de professional que en aquest exercici ha disminuït respecte l'any anterior. La resta de suggeriments es reparteixen entre tres serveis, entre els quals SPIP aglutina major nombre.

Felicitations

S'han rebut 172 felicitacions. En el seu registre sovint manquen dades que convindria anotar en el moment de la comunicació, com per exemple quina persona ha estat responsable de comunicar la felicitació a l'equip implicat.

El primer lloc l'ocupa Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) amb 49 felicitacions gràcies al tracte aportat i la seva participació en experiències positives. El segon lloc l'ocupen dos serveis de la Direcció de Promoció de la Salut. A Salut Comunitària hi ha 27 felicitacions, destacant les vinculades al butlletí BSaB; a Salut Laboral hi ha 20 felicitacions, reiteradament relatives al tracte prestat pels professionals que el formen. Hi ha també diversos reconeixements pel projecte POIBIN del SAMI.

Finalment cal esmentar al Laboratori els agraïments per la participació a diverses jornades i impartició de cursos, així com les felicitacions per la rapidesa d'actuació del SVIPLA en diversos episodis i a ARDOC pels continguts, especialment la nova Intranet.

Comentaris finals i propostes

El registre de les queixes mostra estar en una situació de maduració. La DREC s'ha incorporat clarament al circuit, especialment Serveis Generals, i amb una millora en el registre. Tot i així, encara hi ha alguns serveis que gairebé no en reben, i en altres el registre no es completa de manera exhaustiva o el formulari s'omple de forma incorrecta. Tot i que s'ha mirat de millorar els mètodes de registre, diversos serveis han suggerit canvis que es miraran de valorar. Cal seguir reforçant el coneixement del procediment de registre d'incidències pels caps, i garantir que se'n fa una revisió periòdica a cada Direcció de forma col·legiada.

Cal fer un esforç per consolidar la comunicació de les felicitacions a les persones implicades en tots els casos. És una acció que entronca amb la comunicació interna i té un impacte favorable en el clima de treball.