

Informe de valoració sobre queixes, suggeriments i felicitacions (QSF), 2019

Barcelona, 3 de març de 2020

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 actualitzat l'any 2017, amb un nou formulari que minimitza els errors i facilita l'explotació.

Balanç

S'han rebut un total de 136 queixes formals, 32 suggeriments i 177 felicitacions, xifres similars a les de l'any 2018 (on es van registrar 133 queixes, 26 suggeriments i 172 felicitacions).

Queixes

Les vies d'entrada més comunes de les 136 queixes rebudes són el correu electrònic (49) i l'escrit registrat (69), mentre que les altres són molt minoritàries.

Es constata que el nombre més elevat (77 queixes, 57%) procedeixen del SEPAD i que se'n generen especialment (com l'any anterior), al CAS Baluard, amb un total de 39. Gairebé el 50% fan referència a la manca d'espai o la seva inadequació. Destaca també el CAS Horta-Guinardó amb 13 queixes, la majoria relacionades amb la climatització a l'estiu (que sembla un tema ara resolt). Enguany no hi ha queixes relacionades amb la metadona, molt visibles l'any passat, el que suggereix que es va gestionar bé el canvi. En segon lloc, tornem a trobar al Laboratori (41 queixes, un 30% del total), de les quals 24 van adreçades a la UGS.

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 ja que es relacionen respectivament amb més de 10.000 persones ateses i més de 35.000 mostres processades a l'any. A les altres dependències de l'Agència el volum de queixes és relativament petit: 7 a SESAC, 3 al SAMI i l'SPIP, i a la resta de direccions i serveis que en tenen varien entre 1 i 2 cada un.

Cal destacar que un terç de les queixes estan categoritzades com a 'Altres' pel que fa a la codificació de les causes, i la majoria són al Laboratori. La classificació ha millorat, i mirarem de treballar per seguir millorant 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 (amb algunes excepcions puntuals que s'allarguen); cal tenir present que un 26% es resolen el mateix dia en que es reben.

Suggeriments

S'han rebut 32 suggeriments, xifra similar al 2018, dels quals el 88% són peticions formulades al Servei de Prevenció i Atenció a les Drogodependències pels seus usuaris. Els motius dels suggeriments inclouen la petició de nous serveis, activitats o recursos, a més de sol·licituds de canvi de professional.

Felicitacions

S'han rebut 177 felicitacions. El seu registre ha millorat, especialment pel que fa a aspectes relacionats amb la comunicació de la felicitació a l'equip implicat.

El primer lloc l'ocupa el Servei de Prevenció i Atenció a les Drogodependències amb 60 felicitacions, majoritàriament vinculades al Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD). El segon lloc l'ocupa el Servei de Salut Comunitària amb 28 felicitacions, destacant les relatives a les activitats de formació, tallers i assessoraments, així com la rapidesa en la resposta. Al Servei d'Epidemiologia hi ha 18 felicitacions. Altres dependències que han rebut més de cinc felicitacions són Salut i Treball, SPIP, DISAL i SVIPLA.

Comentaris finals i propostes

El registre QSF mostra haver entrat en una situació de maduració i estabilitat, deu anys després de la seva implantació. Tot i així, encara hi ha alguns serveis que gairebé no en reben. Malgrat que ocasionalment el registre no es completa de manera exhaustiva o el formulari s'omple de forma incorrecta, aquests aspectes han millorat clarament. Cal seguir reforçant el coneixement del procediment de registre d'incidències pels caps, i es important mantenir la seva revisió periòdica a cada Direcció de forma col·legiada.

Als serveis transversals el registre de QSF és feble, es documenta més a SEGE. Es probable que altres eines com el JIRA (registre de peticions de servei) siguin preferibles per a fer el seguiment de les peticions pels clients interns i de la seva satisfacció. Es mirarà de treballar en aquest sentit.

Cal persistir en 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.