

INFORME D'AVUACIÓ DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS DEL LABORATORI DE L'AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA 2021

1. Procediment

Entre el 22 de setembre i 22 d'octubre del 2021 s'ha realitzat l'enquesta de satisfacció de clients del Laboratori l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB). Aquesta enquesta es fa cada tres anys i enguany ha sigut la sisena edició. L'enquesta es duu a terme on-line tot mantenint l'anonimat dels participants i el nombre de respostes obtingudes ha sigut de 59.

Per a mesurar el nivell de satisfacció s'ha emprat un qüestionari basat en el model SERVPERF que inclou:

- ❖ Una bateria de 20 ítems que permeten avaluar aspectes diversos del servei ofert també en una escala numèrica de l'1 al 5, que s'agrupen en quatre tipus de serveis (Cartera de serveis, Atenció al client i comunicació, Mètodes d'anàlisi i Informes d'assaig) i en 5 dimensions de qualitat (Tangibles, Eficàcia i Fiabilitat, Capacitat de resposta, Empatia i Seguretat).
- ❖ Una variable genèrica (combinació de les 5 dimensions) que avalua el grau de satisfacció respecte als serveis analítics rebuts en una escala numèrica també de l'1 al 5.
- ❖ Una pregunta sobre si recomanarien o no el servei de laboratori a altres eventuals usuaris.
- ❖ Set preguntes sobre característiques dels clients (freqüència d'ús dels serveis, tipus d'organisme o d'empresa, àmbit d'actuació, càrrec de la persona que contesta) i comentaris de tipus qualitatiu.

2. Valoració

La valoració global del grau de satisfacció respecte als serveis analítics rebuts (ítem 21) és molt positiva amb una **puntuació mitjana de 4,53 sobre 5**, que equivaldria a un excel·lent. El 61% dels clients del laboratori manifesten estar molt satisfets (valor 5 sobre 5) amb els seus serveis de manera que pràcticament tots (el 94,9%) estan satisfets o molt satisfets (valors 4 i 5 sobre 5).

	Satisfets o molt satisfets	Valoració mitjana
21. Grau de satisfacció respecte als serveis analítics rebuts	94,9%	4,53

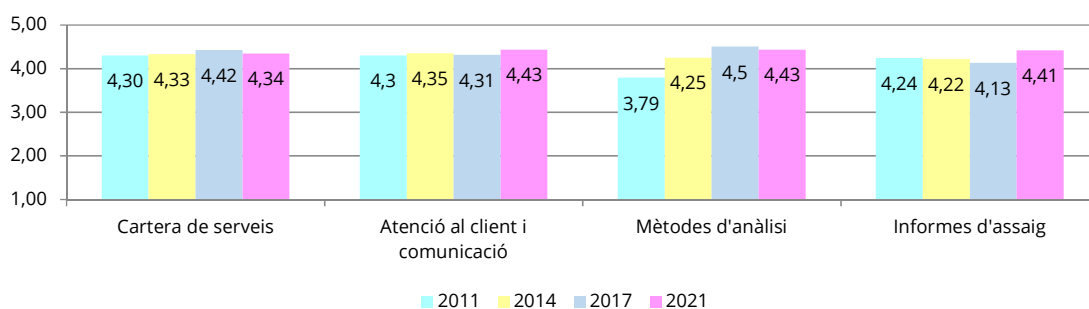
Un altre indicador que ratifica aquestes puntuacions favorables és el 96,6% d'usuaris que recomanaria utilitzar els serveis del Laboratori de l'Agència de Salut Pública de Barcelona.

La valoració mitjana dels diversos serveis agrupats (escala 1 a 5) és molt positiva:

	Valoració mitjana	Valoració serveis agrupats
V1. La Cartera de Serveis Analítics del Laboratori s'adequa a les seves necessitats.	4,33	Cartera de serveis 4,34
V2. L'abast d'acreditació del Laboratori segons la norma ISO 17025 s'adequa a les seves necessitats analítiques	4,52	
V3. El Laboratori disposa d'un abast d'acreditació flexible (LEBA, LPE). Aquest tipus d'abast d'acreditació resulta una eina útil de cara a satisfer les seves necessitats analítiques.	4,31	
V4. El laboratori disposa d'una consulta online de la seva oferta analítica, que inclou el preu de les determinacions. Aquesta aplicació és àgil i fàcil de consultar.	4,21	
V5. L'atenció rebuda per part del personal del Servei d'Administració i Logística és adequada i eficaç, atès que respon amb rapidesa i claredat.	4,68	Atenció al client i comunicació 4,43
V6. Els pressupostos que reben són clars i fàcils d'entendre.	4,54	
V7. Els impresos de sol·licitud d'anàlisi són fàcils d'emplenar.	4,43	
V8. L'horari de recepció de mostres s'ajusta a les seves necessitats.	4,32	
V9. Les queixes/reclamacions que formula es responen amb agilitat i de forma adequada.	4,53	
V10. Davant de consultes de caràcter tècnic, el personal del laboratori li transmet confiança i seguretat.	4,74	
V11. La pàgina web de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) permet un accés ràpid i intuïtiu a la informació relativa al Laboratori	4,29	
V12. El laboratori elabora notes informatives per comunicar les novetats tècniques. El contingut de les notes informatives és clar i interessant.	4,18	
V13. El Laboratori fa divulgació de la seva activitat en el marc de les sessions científiques de l'ASPB. Aquestes sessions són interessants i d'utilitat.	4,23	
V14. El Laboratori respon a les seves expectatives en qüestions de capacitat analítica: instrumentació avançada, experiència i destresa del personal.	4,56	Mètodes d'anàlisi 4,43
V15. EL Laboratori compleix amb els compromisos adquirits amb el client: donar resposta als programes de vigilància, implementar noves determinacions, extensió de l'abast de l'anàlisi a noves matrius.	4,49	
V16. Considera interessant mantenir reunions informatives amb personal tècnic del laboratori a fi de conèixer les novetats relatives a nous mètodes d'anàlisi i interpretació de resultats.	4,27	
V17. El termini de lliurament de resultats el considera adequat.	4,08	Informes d'assaig 4,41
V18. Els informes d'assaig que reben són clars i de fàcil interpretació.	4,59	
V19. Els resultats analítics emesos són fiables.	4,76	
V20. Els clients disposen d'una consulta online on es poden descarregar els seus informes d'assaig i realitzar extraccions de resultats analítics. Aquesta aplicació és àgil i eficaç.	4,19	

En el següent gràfic, es reflecteix l'evolució en el període 2011-2021 de la valoració mitjana dels ítems agrupats pels quatre tipus de servei, considerant els resultats de les edicions anteriors de l'enquesta.

Valoració mitjana dels serveis agrupats del laboratori. Dades comparatives 2011-2021.



A continuació indiquem els cinc aspectes que han sigut més ben valorats i els cinc que han obtingut una puntuació més baixa.

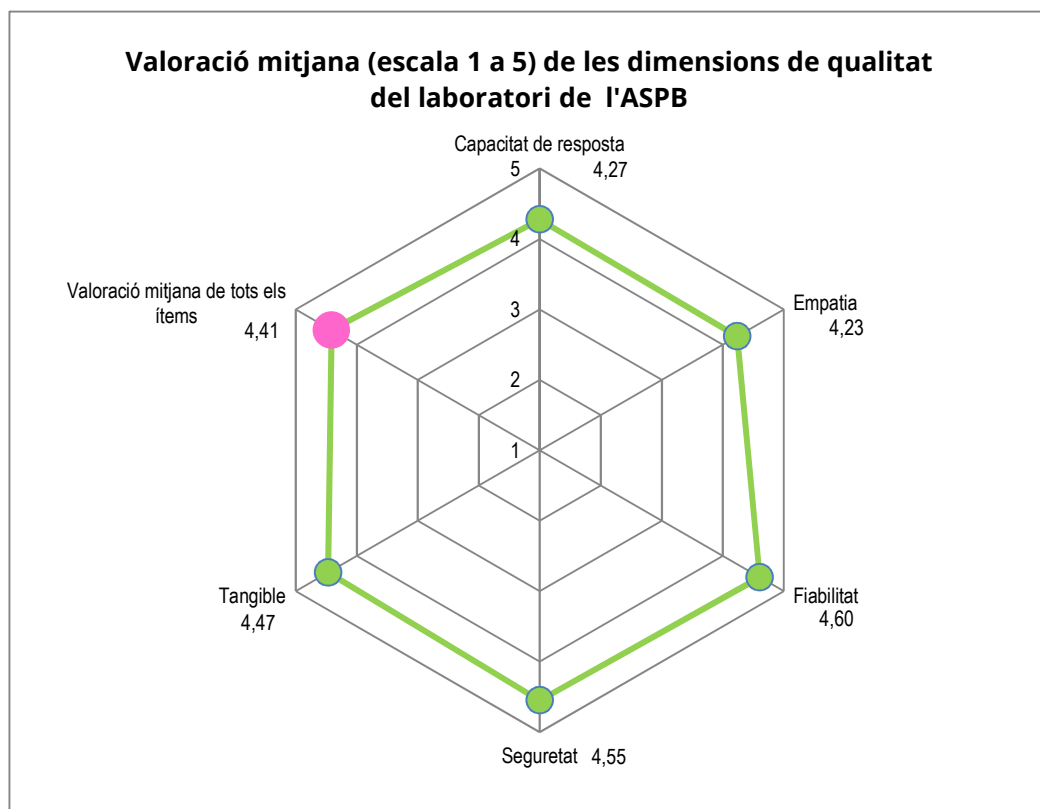
Els aspectes millor valorats ($\geq 4,6$)	Valoració mitjana
V19. Els resultats analítics emesos són fiables.	4,76
V10. Davant de consultes de caràcter tècnic, el personal del laboratori li transmet confiança i seguretat.	4,74
V5. L'atenció rebuda per part del personal del Servei d'Administració i Logística és adequada i eficaç, atès que respon amb rapidesa i claredat.	4,68
V18. Els informes d'assaig que reben són clars i de fàcil interpretació.	4,59
V14. El Laboratori respon a les seves expectatives en qüestions de capacitat analítica: instrumentació avançada, experiència i destresa del personal.	4,56
Els aspectes amb una puntuació més baixa ($\leq 4,25$)	
V13. El Laboratori fa divulgació de la seva activitat en el marc de les sessions científiques de l'ASPB. Aquestes sessions són interessants i d'utilitat.	4,23
V4. El laboratori disposa d'una consulta online de la seva oferta analítica, que inclou el preu de les determinacions. Aquesta aplicació és àgil i fàcil de consultar.	4,21
V20. Els clients disposen d'una consulta online on es poden descarregar els seus informes d'assaig i realitzar extraccions de resultats analítics. Aquesta aplicació és àgil i eficaç.	4,19
V12. El laboratori elabora notes informatives per comunicar les novetats tècniques. El contingut de les notes informatives és clar i interessant.	4,18
V17. El termini de lliurament de resultats el considera adequat.	4,08

3. Valoració per dimensions de qualitat i índex global de satisfacció

El qüestionari emprat permet agrupar la satisfacció expressada amb els serveis del laboratori de l'ASPB en 5 dimensions .

- ❖ La **capacitat de resposta** mesura l'adequació a les demandes dels clients o usuaris, el compliment de compromisos i de terminis.
- ❖ L'**empatia** mesura la comprensió, l'atenció personalitzada i el bon tracte als clients o usuaris.
- ❖ La **fiabilitat** mesura l'assoliment dels treballs sol·licitats sense errors tot procurant solucions davant queixes o reclamacions.
- ❖ La **seguretat** mesura la confiança en el compliment de les demandes, la professionalitat i la claredat i precisió de la informació.
- ❖ Per últim, els **elements tangibles** constitueixen la dimensió que mesura l'estat dels equipaments, les instal·lacions o els recursos emprats.

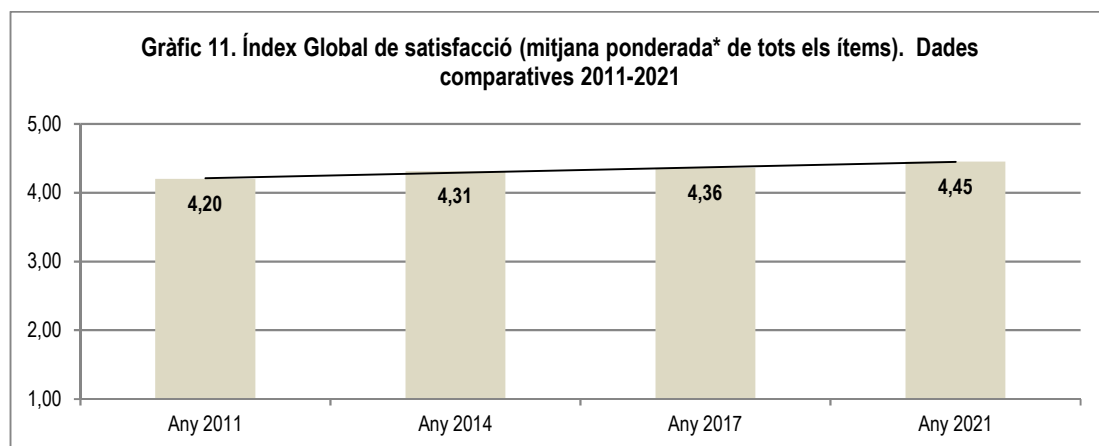
La valoració mitjana (escala 1 a 5) de les dimensions de qualitat es reflecteix en el següent gràfic.



L'índex global de satisfacció es determina a partir de la mitjana dels ítems agrupats en una mateixa dimensió aplicant la següent ponderació:

Dimensions de qualitat	Puntuació 2021	Pes	Aspectes integrants		
Capacitat de resposta	4.29	22%	Compliment de terminis	4,29 x 22/100 =	0,94+
			Adequació a requeriments		
			Compliment de compromisos		
Empatia	4.25	16%	Tracte i amabilitat	4,25 x 16/100=	0,68+
			Atenció personalitzada		
Fiabilitat	4.60	32%	Absència d'error	4,60 x 32/100=	1,47+
			Solució d'incidències		
Seguretat	4.54	19%	Professionalitat	4,54 x 19/100=	0,86+
			Claredat i precisió de la informació		
			Tracte i amabilitat/Personalització		
			Assessorament i coneixement		
Tangibles	4.47	11%	Recursos destinats,	4,47 x 11/100=	0,49
			Instal·lacions,		
			Medis tècnics		
Índex de satisfacció					4,45

L'evolució de l'índex global de satisfacció, considerant els resultats de les edicions anteriors de l'enquesta, es reflecteix en el següent gràfic, observant-se una tendència a la millora al llarg dels anys



4. Conclusions i Accions de millora

La valoració del resultat de l'enquesta és globalment molt satisfactòria.

A partir de la valoració dels diferents ítems i dels comentaris i suggeriments dels clients, identifiquem com aspectes més positius els següents: la fiabilitat i el rigor en els resultats, l'àmplia oferta analítica i abast d'acreditació, la capacitat tècnica (professionalitat i instrumentació analítica), l'atenció rebuda per part del personal tècnic i administratiu.

D'altra banda, també a partir de la valoració de los diferents ítems i dels comentaris i suggeriments dels clients, s'identifiquen com a oportunitats de millora a abordar els aspectes següents:

- ❖ Millora en el control i compliments dels terminis de resposta.
- ❖ Millora en el portal web per a la consultat dels informes d'assaig i extracció de resultats.
- ❖ Millora en l'elaboració i difusió de les notes informatives.