

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

Balanç

S'han rebut un total de 103 queixes formals, 14 suggeriments i 107 felicitacions, xifres inferiors a les dels anys anteriors.

	2016	2017	2018	2019	2020
Queixes	108	143	133	136	103
Suggeriments	36	36	26	32	14
Felicitacions	123	123	172	177	107

Queixes

Les vies d'entrada més comunes de les 103 queixes rebudes són l'escrit registrat (43), el correu electrònic (30) i l'IRIS (25), mentre que la via telefònica és molt minoritària.

Es constata que el nombre més elevat (68 queixes, 66%) procedeixen del SEPAD i que se'n generen especialment (com en anys anterior), al CAS Baluard, amb un total de 39. El motiu de la queixa va relacionat amb el no compliment de les expectatives de les persones usuàries en un 51% (35 queixes), seguit de la manca d'espai o la seva inadequació (19%). En segon lloc, trobem el Laboratori (27 queixes, un 26% del total), de les quals 20 van adreçades al Servei d'Administració i Logística (SEAL).

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 30.000 mostres processades a l'any. A les altres dependències de l'Agència el volum de queixes és relativament petit: 6 a DISAM i 2 a SEPID. La resta de direccions i serveis no en registren cap.

El 90% de les queixes tenen un temps de resolució inferior als 15 dies definits com a criteri, amb un promig de 7,5 dies. Cal tenir present que un 16% es resolen el mateix dia en que es reben.

Suggeriments

S'han rebut 14 suggeriments, xifra també inferior als anys anteriors, dels quals el 78% són peticions formulades al Servei de Prevenció i Atenció a les Drogodependències per les persones usuàries. Els motius dels suggeriments inclouen la petició de nous serveis, activitats o recursos, a més de sol·licituds de canvi de professional.

Felicitations

S'han rebut 107 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 58 felicitacions, el 90% vinculades al Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD). Seguit tenim el SESAC amb 11 felicitacions i el SEPID, SESIS i la Direcció de laboratori amb 10 felicitacions cada un. Altres serveis amb felicitacions són el SPIP (4) i el SAJUR (2).

Comentaris finals i propostes

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 és important mantenir la seva revisió periòdica a cada Direcció de forma col·legiada.

Als serveis transversals el registre de QSF és feble. El registre intern de peticions de servei és, probablement, preferible o més útil com a eina per documentar les QSF en aquest tipus de serveis interns. Ja s'està treballant en aquest sentit.

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