



de Bat a Bat

Número 13 • Juliol-agost 1996

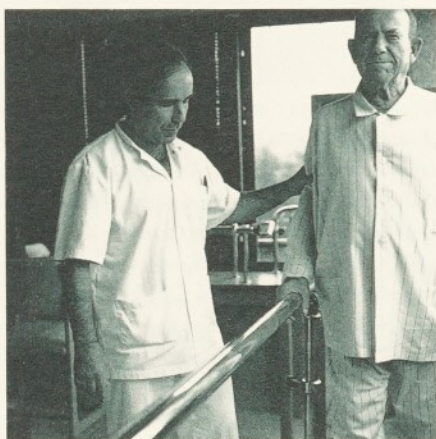
Periòdic de la Fundació Hospital/Asil de Granollers

Estudi de satisfacció de l'usuari Què opinen els clients dels nostres serveis?

Durant el primer semestre d'enguany s'ha portat a terme al nostre Hospital un estudi de satisfacció del client, que ha estat elaborat i coordinat pel Grup de Progrés Qualitat. L'objectiu d'aquest estudi consisteix a conèixer el grau de satisfacció del client respecte als serveis que rep.

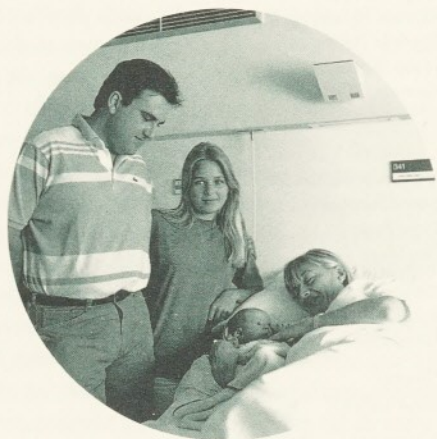
Aquest estudi és un pas necessari per tal de poder treballar en la millora de la qualitat dels nostres serveis, ja que ens serveix per saber quines són les expectatives (allò que esperen) i les percepcions (com valoren allò que reben) dels clients.

L'estudi té dues parts: una de quantitativa i una altra de qualitativa. L'estudi quantitatiu es fa mitjançant un qüestionari que serveix per obtenir dades objectives i quantificables sobre el nivell de satisfacció. Per fer l'estudi qualitatiu es va organitzar un seguit de reunions amb els clients a fi d'obtenir informacions concretes que il·lustressin els resultats de l'estudi quantitatiu i permetessin d'aprofundir en els



aspectes més rellevants d'aquest primer estudi.

Es va treballar amb tres col·lectius: clients del servei d'Urgències que no havien estat hospitalitzats, de Consultes Externes, de les Àrees de Diagnosi i UCSI (Unitat de Cirurgia Sense Ingress) i d'Hospitalització (independentment de la forma d'accés).



El que sembla més important

Els criteris als quals van donar més importància les persones enquestades van ser els de **Garantia** (la professionalitat, el tracte amable i l'habilitat dels diferents professionals per transmetre un sentiment de confiança en el servei prestat), de **Capacitat de resposta** ••• (Continua a la p. 3)

Logopèdia o la recuperació de la paraula
p. 3

Entrevista amb el Dr. J.L. Simón, director de servei, i Imma Vidal, cap d'infermeria, de l'Àrea d'Urgències
pp. 4-5

Acord de col·laboració amb el Consorci per a la Normalització Lingüística
p. 6

Departament de Compres i Magatzem

El Departament de Compres/Magatzem és el responsable de totes les compres de l'Hospital -excepte els productes farmacèutics i d'alimentació- i també de l'emmagatzematge i la distribució interna d'aquests materials. És una mena de pont entre el proveïdor inicial i el client final.

El Departament es troba a l'edifici situat entre l'Hospital i el Centre Geriàtric i depèn de la Direcció Administrativa.

Per tal de facilitar la tasca del Departament, la compra de productes o material de consum està "sectoritzada", la qual cosa vol dir que els productes estan agrupats en sis grans famílies: magatzem general, pròtesi, llenceria, laboratori, material sanitari i manteniment.

Aquest Departament atén peticions de compra de material

de consum i d'inversió. Per a la compra de material de consum es fa un concurs anual obert i amb el proveïdor escollit es fa una programació de compra per a tot l'any. En el cas del material d'inversió, hi ha d'haver un mínim de tres ofertes prèviament pressupostades.

A més de la qualitat del producte i el servei, els responsables de Compres tenen en compte criteris com ara el preu i les condicions de pagament a l'hora de

••• (Continua a la p. 2)