

CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN; EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA

INTRODUCCIÓN

La misión de la central de esterilización del Hospital Alto Deba es la de proporcionar a todos los servicios y unidades el material o equipamientos en las condiciones idóneas de esterilidad en tiempo y coste adecuados, así como su correcta protección, para la realización de los diferentes procedimientos diagnósticos y terapéuticos, consiguiendo tanto la satisfacción de las personas que trabajan en la central como de los usuarios del servicio. En este sentido, como servicio certificado con la Norma ISO 9001:2000, anualmente procedemos a medir la calidad percibida mediante la realización de una encuesta de satisfacción a nuestros clientes internos, es decir, a las unidades receptoras de nuestros productos.

OBJETIVOS

Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes internos y su evolución a lo largo de los años.

Evaluar los cambios introducidos para la mejora continua y su impacto en la calidad percibida.

Identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora dentro de nuestro servicio.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio descriptivo longitudinal en el que se utilizó una encuesta con 8 ítems como instrumento para la obtención de datos. Las respuestas eran calificadas del 1 al 5 siendo el 1-Malo, 2-Regular, 3-Bueno, 4-Muy bueno y 5-Excelente.

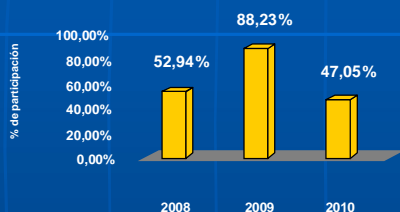
El tamaño de la muestra venía determinado por el número de unidades hospitalarias (clientes internos), en total 17.

Las unidades fueron encuestadas sobre el trato que ofrecemos al cliente interno, el tiempo de espera percibido, la recepción, manipulación, y entrega del material a esterilizar, la profesionalidad, la información recibida, etc...

Se analizaron los datos obtenidos durante 3 años consecutivos mediante el programa de gestión estadística SPSS v15.0.

RESULTADOS

PARTICIPACIÓN

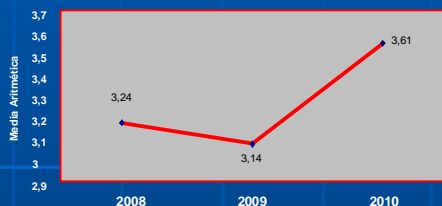


La participación de nuestros clientes internos aumentó en el año 2009 hasta llegar al 88,23%. En 2010 se redujo hasta los niveles del 2008 (53%).

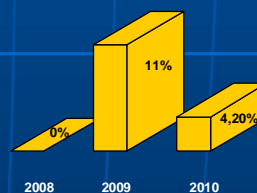
La media aritmética de las valoraciones fue de 3,24; 3,14; 3,61 en los años 2008, 2009 y 2010 respectivamente, siendo la moda 3, 3 y 4.

Los primeros 5 (excelente) aparecieron en 2009 con un porcentaje válido del 11%, en 2010 este porcentaje bajó hasta el 4,2%.

CALIDAD PERCIBIDA



PORCENTAJE DE EXCELENCIA



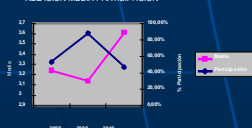
CONCLUSIONES

El grado de satisfacción de nuestros clientes supera el aprobado en una valoración del 1 al 5 siendo la mayor puntuación en 2010 y la menor en 2009. Este último dato coincide con el aumento espectacular del porcentaje de participación en la encuesta lo que permite intuir que la baja participación de los otros dos años limita la interpretación de los resultados.

En el año 2009 se introdujeron cambios en los procedimientos envío de material así como en los canales de comunicación. En este sentido aparecen las primeras calificaciones de excelente por parte de nuestros clientes.

Como punto fuerte destacaríamos la integridad de los paquetes esterilizados que obtiene la mejor calificación en la encuesta de 2009. Como áreas de mejora identificamos aspectos como la visualización de los controles de calidad así como el registro informático de peticiones.

RELACION MEDIA-PARTICIPACIÓN



BIBLIOGRAFÍA

Romero, M. Garantía de Calidad en la Esterilización, Futuro y Legislación de la Esterilización Hospitalaria. I Jornadas de Enfermería sobre Esterilización. Lugo 1992. UNE-EN ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA de Tomeo, V. Garceta Grupo Editorial. EVALUACIÓN MEDIANTE ENCUESTA DE LA ADHESIÓN AL PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN O ESTERILIZACIÓN DE MATERIALES Y EQUIPOS Ruano Santa Engracia M.J., Vigil Escribano D., Jiménez Muñoz A.B., De Juan García S., Hernández Lorenzo G., Rodríguez Pérez P. Madrid. XIII Congreso Nacional de Medicina Preventiva, Salud Pública e Higiene, Córdoba, 3 y 4 de Noviembre 2005.