

Encuesta de satisfacción de usuarios como herramienta de mejora en la implantación de sistemas automatizados de dispensación en un hospital.

Blasco Mascaró, I; Mercadal Orfila, G; Vidal López, C.
Servicio de Farmacia. Hospital Mateu Orfila, Menorca.

Objetivo

Establecer el grado de satisfacción de los usuarios de los sistemas de dispensación automatizados de nuestro hospital a los 6 meses de su implantación, como herramienta de evaluación y mejora de dichos sistemas en nuestro hospital.

Metodología

Encuesta individualizada y anónima a todo el personal de enfermería de nuestro hospital que es usuaria del sistema automatizado de dispensación de medicamentos (Pyxis®). El 100% de la dispensación en el Hospital Mateu Orfila de Menorca se realiza mediante Pyxis, que funcionan contra prescripción electrónica en todo el hospital.

La encuesta elaborada constaba de 9 preguntas sobre valoración, hábitos de uso y conocimientos acerca del nuevo sistema implantado y un campo de observaciones de texto libre:

Valoración del sistema: 3 preguntas con cuatro respuestas posibles que van desde Muy buena, valorado con 4, a Mala, con un valor de 1. La mediana de la valoración se establece en 2,5

Hábitos de uso: 2 preguntas sobre las razones por las que se obtiene medicación obviando la prescripción médica electrónica, opción que tiene disponible el personal de enfermería en el sistema.

Conocimiento del sistema: 4 preguntas para saber el grado de conocimiento de los fundamentos, sistemas y procesos implicados en la dispensación automatizada de medicamentos.

La encuesta, diseñada por el servicio de farmacia, fue contestada durante el mes de noviembre de 2007 una vez cumplidos 6 meses desde la implantación de 9 dispensadores Pyxis coincidiendo con la apertura del nuevo hospital Mateu Orfila.

Resultados

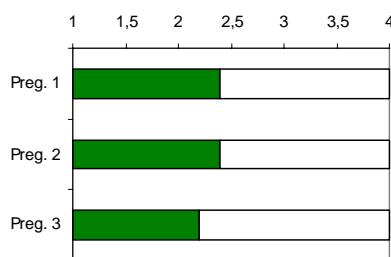
Sobre un total de 129 encuestas remitidas, fueron respondidas 62, lo que supone un 48,1% del total de encuestas.

Valoración del sistema

Pregunta 1. Valoración global del sistema: 2,39

Pregunta 2. Cambio desde un sistema de unidosis tradicional: 2,4

Pregunta 3. Mejora de la seguridad del paciente: 2,2



Preg. 1 Valoración global del sistema x estación

Estación	Media	% Resp.
Hosp Dia	3,25	66,7
UCI	3,08	100
TocoGine	2,73	55,0
Hquir	2,43	46,7
Med-Quir	2,25	36,4
Med-Int	2	53,3
URG	2,	23,5
QUI	1,5	46,2
H-Psiq	-	0
TOTAL	2,39	48,1

Hábitos de uso

Se recogieron los diversos comportamientos sobre los procedimientos de uso habitual con Pyxis y las causas que generan dichos hábitos.

Conocimiento del sistema (% respuestas correctas)

Pregunta 6. Mecanismos de descuadre de stocks: (75,8%)

Pregunta 7. Causas de medicación no disponible en la máquina: (38,7%)

Pregunta 8. Procedimiento en caso de medicación no usada: (75,8%)

Pregunta 9. Procedimiento en caso de problemas técnicos: (22,6%)

Conclusiones

Los resultados de la encuesta nos ha permitido realizar una "fotografía" del uso y la valoración del sistema Pyxis®.

La valoración de las respuestas tanto a nivel global como de los distintos servicios permite detectar puntos críticos en los procesos y/o áreas clínicas:

- las áreas con problemas en la cobertura del programa de historia clínica electrónica y prescripción electrónica, Quirófanos y Urgencias, son los más críticos con el sistema.
- las salas de hospitalización con más carga asistencial, Medicina Interna, denuncian fallos en el proceso al compararlo con la unidosis tradicional.
- se detecta cómo la implicación más activa de la supervisora de enfermería en el proceso de implantación genera resultados positivos.
- se valora positivamente la opinión muy favorable de un servicio crítico como UCI.
- se detectan carencias de formación en el personal de enfermería usuario del sistema.

Se han propuesto acciones correctivas en los distintos puntos y áreas críticas y se realizará una reevaluación del sistema a los 6 meses de realizadas las correcciones.