

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

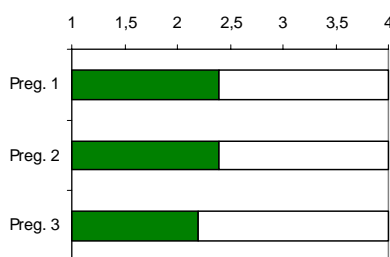
Sobre un total de 129 encuestas remitidas, fueron respondidas 62, lo que supone un 48,1% del total de encuestas.

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.