

INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD AÑOS 2015-2017

Marzo de 2018

Índice:

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS	3
3. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE MEDIDA.....	4
4. NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	6
5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	6
5.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE INVESTIGADORES	6
5.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROFESIONALES CONTRATADOS	11
6. ANEXOS.....	12



1. INTRODUCCIÓN

La mejora continua de la actividad del IdiSNA, a todos los niveles es la Política de Calidad del IdiSNA. Con carácter general se realiza anualmente una evaluación del grado de cumplimiento de su Plan de Calidad.

La revisión anual del Plan de Calidad del IdiSNA es función de su Comisión de Calidad. Para ello, las distintas Comisiones y Grupos de trabajo del IdiSNA realizan autoevaluaciones periódicas relacionadas con la calidad de sus actividades. Los resultados de estas autoevaluaciones son remitidos a la Comisión de Calidad al menos anualmente. Las autoevaluaciones incluyen:

1. Revisión de los procedimientos internos, por ejemplo: procesos, indicadores, o encuestas de satisfacción, para analizar el grado de cumplimiento e identificar necesidades de modificación, adición o supresión.
2. Informe anual del análisis de los resultados de los indicadores de medida.
3. Informe anual del análisis de las No Conformidades.
4. Informe anual del análisis de las encuestas de satisfacción, opiniones y sugerencias.
5. Informe anual de acciones correctivas, preventivas y de mejora aprobadas e implantadas en el año en curso dedicadas a incrementar la calidad de los servicios prestados.

3

2. REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS

No se ha comunicado a la Comisión de Calidad ningún cambio en los procedimientos internos del IdiSNA.

3. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE MEDIDA

Tabla 1. Resultados de la evaluación de los Indicadores de medida entre los años 2015 y 2017

DEFINICIÓN DEL INIDCADOR	RESPONSABLE	FÓRMULA DE CÁLCULO	OBJETIVO	RESULTADO 2015	RESULTADO 2016	RESULTADO 2017
Número de reuniones anuales	C. Calidad	Recuento	≥ 2	4	1	1
Porcentaje de asistencia a las sesiones de los miembros de la Comisión de Calidad	C. Calidad	(Nº asistencias de los miembros de la Comisión de calidad x 100) / Nº total anual de asistencias	≥ 80%	92%	67%	50%
Porcentaje de Actas redactadas	C. Calidad	(Nº actas x 100) / Nº reuniones	100%	100%	100%	100%
Nº de colaboraciones externas solicitadas	C. Calidad	Recuento	Indeterminado	0	0	0
Porcentaje de informes recibidos del resto de Comisiones	C. Calidad	(Informes recibidos x 100) / Nº informes solicitados	100%	0%	0%	0%
Porcentaje de informes recibidos que aportan la información solicitada	C. Calidad	(Informes recibidos x 100) / Nº informes solicitados	100%	0%	0%	0%
Número de No Conformidades (NC) emitidas por las Comisiones	C. Calidad	Recuento	Indeterminado	0	0	1
Porcentaje de No Conformidades (NC) que reflejan las causas raíz de forma clara	C. Calidad	(Nº de causas raíz claras x 100)/ Nº de NC	100%	N/A	N/A	100%
Número de Acciones Correctivas (AC) emitidas por las Comisiones	C. Calidad	Recuento	Indeterminado	0	0	1
Porcentaje de Acciones Correctivas (AC) cerradas	C. Calidad	(Nº AC cerradas x 100) Nº AC	≥ 80%	N/A	N/A	100%

N/A: No aplica

4

DEFINICIÓN DEL INIDCADOR	RESPONSABLE	FÓRMULA DE CÁLCULO	OBJETIVO	RESULTADO 2015	RESULTADO 2016	RESULTADO 2017
Nº de Acciones Preventivas (AP) emitidas por las Comisiones	C. Calidad	Recuento	Indeterminado	0	0	1
Porcentaje de Acciones Preventivas (AP) cerradas	C. Calidad	$(\text{N}^\circ \text{ AP cerradas} \times 100) / \text{N}^\circ \text{ AP}$	$\geq 80\%$	N/A	N/A	100%
Tasa de respuesta de encuestas de satisfacción de profesionales contratados por IdiSNA	C. Calidad	$(\text{N}^\circ \text{ de encuestas respondidas} \times 100) / \text{N}^\circ \text{ clientes internos encuestados}$	$\geq 20\%$	N/A	N/A	61.5%
Nivel de satisfacción global de los profesionales contratados por IdiSNA	C. Calidad	Puntuación 1-2-3-4 ó 5	≥ 4	N/A	N/A	4
Tasa de respuesta de encuestas de satisfacción de investigadores	C. Calidad	$(\text{N}^\circ \text{ de encuestas respondidas} \times 100) / \text{N}^\circ \text{ clientes investigadores encuestados}$	$\geq 20\%$	6.7%	N/A	13%
Nivel de satisfacción global de los investigadores	C. Calidad	Puntuación 1-2-3-4 ó 5	≥ 4	3.19	N/A	3.17
Nº de sugerencias para la mejora de IdiSNA recibidas por la Comisión de Calidad	C. Calidad	Recuento	Indeterminado	8	0	14
Nº de reuniones anuales con el resto de las Comisiones	C. Calidad	Recuento	≥ 1	0	0	0

N/A: No aplica

5

4. NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Tabla 2. Descripción de las No Conformidades, Acciones correctivas y Preventivas

EMISIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA	CIERRE
01/11/2017	C. Calidad	El buzón de email habilitado en la web de IdiSNA para recibir sugerencias te redirecciona a la misma dirección de email destinada al contacto general con el instituto (info@idisna.es)	Se habilita una dirección de email sólo para sugerencias (sugerencias@idisna.es) y se enlaza en el <i>baner</i> correspondiente de la web.	Se comprueba periódicamente su correcto funcionamiento	30/11/2017



5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

5.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE INVESTIGADORES

Año 2017

Se ha realizado una encuesta para conocer el grado de satisfacción de nuestros investigadores en los distintos aspectos que nos relacionan con ellos.

La encuesta constaba de 10 preguntas. La 1ª hacía referencia a la identificación del grupo de investigación al que pertenece el investigador. Las 8 siguientes se relacionaban con la satisfacción con los servicios de IdiSNA. La última era una pregunta abierta que permitía la incorporación de cualquier opinión o comentario.

1. ¿Podría indicar a cuál de las áreas pertenece su grupo?
2. ¿Se facilita por parte del instituto la realización de proyectos transversales?
3. ¿Existe en su opinión una buena comunicación interna/externa?
4. ¿Los canales de comunicación empleados son adecuados?
5. ¿Considera que las plataformas o estructuras de apoyo a la investigación actuales son las adecuadas?

6. ¿El acceso a las plataformas o estructuras de apoyo está correctamente procedimentado?
7. ¿Cree que las actuaciones en el ámbito de la tutela a grupos emergentes o apoyo a jóvenes investigadores son adecuadas?
8. ¿Cree que la actividad formativa del Instituto en el ámbito de la investigación e innovación es adecuada?
9. ¿Considera que es adecuado el desarrollo y gestión de las actividades de investigación clínica (ensayos clínicos) en el hospital?
10. Indique a continuación cualquier otro comentario que desee hacer constar.

7

Se solicitaba valorar la satisfacción del 1 al 5, siendo la escala de valoración: 1: muy mejorable, 2: mejorable, 3: neutral, 4: aceptable y 5: muy aceptable (ver Anexo).

Resultados

Se envió a 742 investigadores de IdiSNA y han contestado 98, lo que supone una tasa de respuesta del 13%.

Gráfico 1. Respuestas recibidas distribuidas por grupos de investigación:

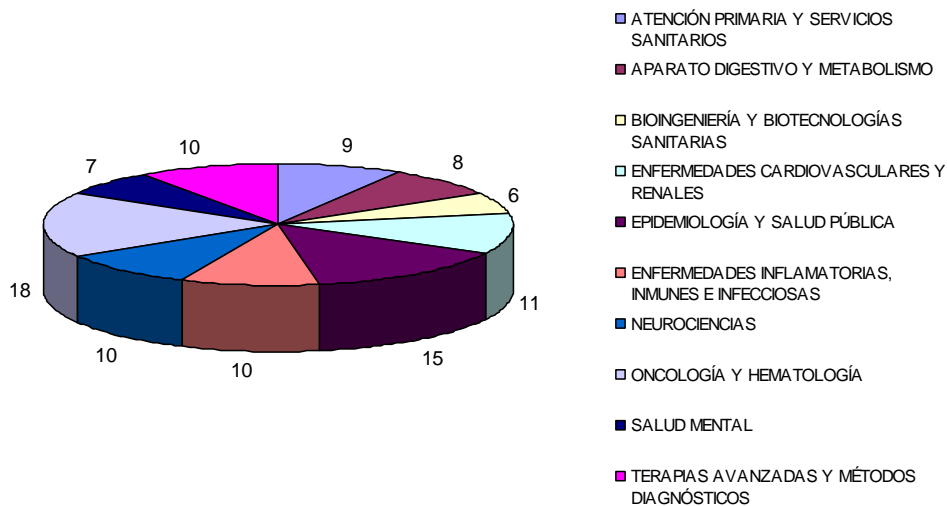
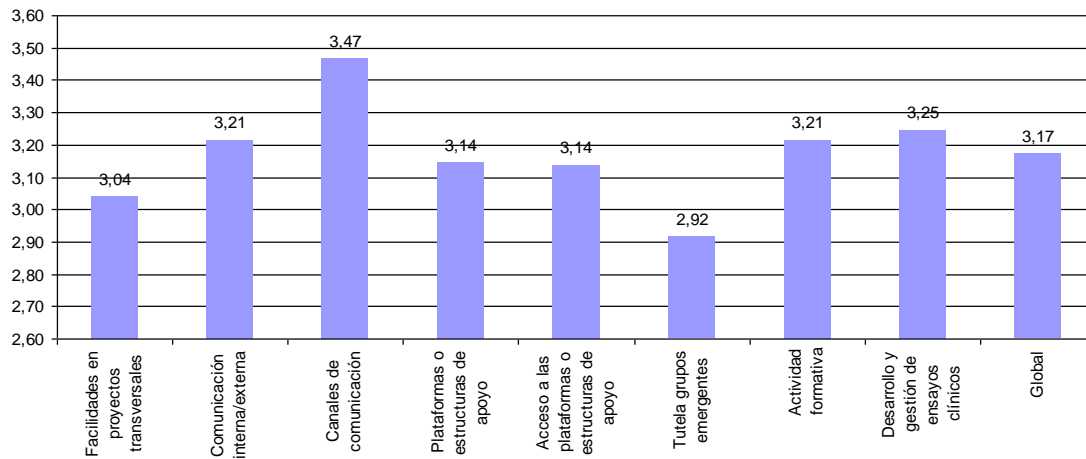


Gráfico 2. Valoración de la satisfacción (media)



Los investigadores han manifestado el mayor grado de satisfacción media con los canales de comunicación empleados por IdiSNA (3,47). Por el contrario, la mayor insatisfacción se relaciona con las actuaciones en el ámbito de la tutela a grupos emergentes o apoyo a jóvenes investigadores (2,92).

La satisfacción global media de los investigadores que respondieron la encuesta de satisfacción con el Instituto de Investigación Sanitaria de Navarra ha sido una puntuación de 3,17.

La pregunta abierta de la encuesta de satisfacción, permitía expresar cualquier comentario, se han recibido 14 opiniones que se han clasificado en la siguiente Tabla 3.

Tabla 3. Clasificación y recuento de los comentarios de los investigadores en 2017

CLASIFICACIÓN	AÑO 2017
Dificultad en los trámites con el Comité de ética	1
Información insuficiente de IdiSNA	3
Insuficientes encuentros con investigadores (dentro y fuera de cada área)	2
Proyecto muy ambicioso	1
Insuficiente reconocimiento de la actividad investigadora por parte de los centros asistenciales públicos	3
Mejor funcionamiento del banco de cerebros	1
Poca visibilidad de enfermería en investigación	1
Facilitar la realización de ensayos clínicos	1
Favorecer la realización de Memorias de actividad científica	1



Las cuestiones que más comentarios han suscitado están relacionadas con:

1. Insuficiente reconocimiento de la actividad investigadora por parte de los centros asistenciales públicos.
2. Información insuficiente de IdiSNA.
3. Insuficientes encuentros con investigadores.

Año 2015

La encuesta constaba de 6 preguntas, relacionadas con la satisfacción de los investigadores respecto de diferentes servicios de IdiSNA, la última solicitaba su valoración global y finalmente se daba la opción de expresar cualquier opinión o comentario. La escala de valoración de la satisfacción era del 1 al 5, siendo 1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Neutro, 4: Satisfecho y 5: Muy satisfecho (ver Anexo II).

Resultados

En el año 2015 se envió una encuesta de satisfacción a 810 investigadores de IdiSNA y respondieron 54 de ellos, por lo tanto, la tasa de respuesta fue de un 6,7%.

El análisis de los resultados revela que los investigadores tienen un mayor grado de satisfacción con una media de 3,30 con la Web del IdiSNA, cerca de esta puntuación se encuentra el grado de satisfacción con los medios utilizados por IdiSNA para difundir la documentación relevante (3,20). El mayor grado de insatisfacción es para el fomento de la investigación en I+D+i con una puntuación de 2,87. La medida de la valoración global de su satisfacción con IdiSNA es de 3,19.

Gráfico 3. Media de satisfacción de los investigadores con IdiSNA en el año 2015



La pregunta abierta de la encuesta de satisfacción, permitía expresar cualquier comentario, se han recibido 8 opiniones que se han clasificado en la siguiente tabla.

Tabla 4. Clasificación y recuento de los comentarios de los investigadores en 2015

CLASIFICACIÓN	AÑO 2015
Información insuficiente de IdiSNA	2
Pocos cambios en el funcionamiento de cada día	1
Necesidad de facilitar la investigación pública y privada	3
Necesidad de apoyar a los grupos emergentes	1
Parece que hay un buen funcionamiento en IdiSNA	1

Las cuestiones que más comentarios han suscitado están relacionadas con:

1. Necesidad de facilitar la investigación pública y privada.
2. Información insuficiente de IdiSNA.

5.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROFESIONALES CONTRATADOS

AÑO 2017

La encuesta constaba de 6 preguntas, relacionadas con la satisfacción de los profesionales contratados por IdiSNA respecto de diferentes servicios de IdiSNA, la última solicitaba su valoración global y finalmente se daba la opción de expresar cualquier opinión o comentario. La escala de valoración de la satisfacción era del 1 al 5, siendo 1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Neutro, 4: Satisfecho y 5: Muy satisfecho (ver Anexo III).

Resultados

En el mes de febrero de 2018, se envió una encuesta a los 13 profesionales que también estuvieron contratados por IdiSNA durante el año 2017, para valorar su grado de satisfacción con el Instituto. Respondieron 8 de ellos, lo que supone una tasa de respuesta del 61.5%.

El análisis de los datos indica que los profesionales tienen un mayor grado de satisfacción (3,87) con los medios para difundir la documentación relevante, la oferta de equipos/plataformas comunes y cómo se fomenta la investigación en I+D+i. El grado de mayor insatisfacción es para el contenido de la documentación relevante con una puntuación de 3,5. El grado medio de la satisfacción global del personal contratado por IdiSNA es de 4.

Gráfico 4. Media de satisfacción de los profesionales que estaban contratados en 2017



No se recibieron observaciones ni comentarios.

6. ANEXOS

Anexo I. Cuestionario de satisfacción del año 2017 para investigadores.

ANEXO II. Cuestionario de satisfacción del año 2015 para investigadores.

ANEXO III. Cuestionario de satisfacción del año 2017 para profesionales contratados por IdiSNA.

Anexo I. Cuestionario de satisfacción del año 2017 para investigadores.

1. ¿Podría indicar con una cruz a cuál de las siguientes áreas de investigación pertenece?

ATENCIÓN PRIMARIA Y SERVICIOS SANITARIOS	
APARATO DIGESTIVO Y METABOLISMO	
BIOINGENIERÍA Y BIOTECNOLOGÍAS SANITARIAS	
ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES	
EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD PÚBLICA	
ENFERMEDADES INFLAMATORIAS, INMUNES E INFECCIOSAS	
NEUROCIENCIAS	
ONCOLOGÍA Y HEMATOLOGÍA	
SALUD MENTAL	
TERAPIAS AVANZADAS Y MÉTODOS DIAGNÓSTICOS	

A continuación, le pedimos que valore las siguientes cuestiones en una escala del 1-5 (1: muy mejorable; 2: mejorable; 3: neutral; 4: aceptable; 5: muy aceptable) y realice las aportaciones que estime convenientes:

- ¿Se facilita por parte del instituto la realización de proyectos transversales?
- ¿Existe en su opinión una buena comunicación interna/externa?
- ¿Los canales de comunicación empleados son adecuados?
- ¿Considera que las plataformas o estructuras de apoyo a la investigación actuales son las adecuadas?
- ¿El acceso a las plataformas o estructuras de apoyo está correctamente procedimentado?
- ¿Cree que las actuaciones en el ámbito de la tutela a grupos emergentes o apoyo a jóvenes investigadores son adecuadas?
- ¿Cree que la actividad formativa del Instituto en el ámbito de la investigación e innovación es adecuada?
- ¿Considera que es adecuado el desarrollo y gestión de las actividades de investigación clínica (ensayos clínicos) en el hospital?
- Indique a continuación cualquier otro comentario que desee hacer constar.

ANEXO II. Cuestionario de satisfacción del año 2015 para investigadores

IdiSNA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

TIPO CLIENTE	Interno				
VALORE SU GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA ESCALA QUE FIGURA A LA DERECHA	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho
	1	2	3	4	5
Medios utilizados para difundir la Documentación relevante del IdiSNA					
Contenido de la Documentación relevante del IdiSNA					
Web del IdiSNA					
Comunicación interna en el IdiSNA					
Oferta de equipos y plataformas comunes					
Cómo fomenta IdiSNA la investigación en I+D+i					
VALORACIÓN GLOBAL					

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
Incluya cualquier consideración, sugerencia, área de mejora, necesidad detectada, etc.

ANEXO III. Cuestionario de satisfacción del año 2017 para profesionales contratados por IdiSNA

CUESTIONARIO BASE PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL CLIENTE INTERNO

TIPO CLIENTE	INTERNO				
VALORE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL 1 AL 5	Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Neutro 3	Satisfecho 4	Muy satisfecho 5
Medios utilizados para difundir la Documentación relevante de IdiSNA					
Contenido de la Documentación relevante de IdiSNA					
Web de IdiSNA					
Comunicación interna en IdiSNA					

Observaciones y comentarios (incluya cualquier consideración o sugerencia, áreas de mejora, necesidades detectadas):