

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD PRESTACIONAL EN UN SERVICIO DE HOSPITAL PÚBLICO

GUSTAVO DEL FABBRO*, STELLA MARIS PARED, SILVANA BARREDA, MÓNICA ABACA, LUCIANA BELOTTI, ROSA CALISSE, ROBERTO I. TOZZINI, ALBERTO J. MUNIAGURRIA

Hospital de Día del Hospital Escuela de la Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Rosario

Introducción

La presente Encuesta de Opinión (EO) hace referencia a la evaluación de los miembros de un servicio médico asistencial Hospital de Día “Enrique Astengo” (HDD) del Hospital Centenario de Rosario (HPCR) sobre satisfacción laboral y calidad prestacional, reuniendo de esta manera la reflexión y la capacidad de cada área en particular para dar su opinión sobre su lugar de trabajo. La misma es una réplica de la confeccionada en septiembre del año 2019.

Fundamentación

El HDD es una unidad multidisciplinar en el cual se realizan tratamientos ambulatorios en áreas específicas tanto de cirugía como de clínica, atendiendo a las necesidades del HPCR. El personal que trabaja en el mismo no solo debe estar altamente capacitado, sino que debe interactuar en un medio ambiente propicio para el desarrollo de su capacidad asistencial y académica.

La valoración de los sistemas relacionados con las condiciones de trabajo, como ser la higiene, la seguridad, la ergonomía, la vinculación con los pares y superiores, y los planes de formación continua tiene como finalidad conocer la calidad actual y mejorar el objetivo de optimizar la atención del paciente.

Se desarrolla una EO sobre calidad y conformidad en el lugar de trabajo. Además, se pretende comparar los datos obtenidos con el análisis igual desarrollado en el

año 2019 a fin de evaluar la existencia de cambios en los parámetros y la evolución.

Objetivo General:

- Obtener información sobre el funcionamiento actual de todas las áreas del HDD;
- Autoevaluación del Servicio y control de calidad prestacional;
- Comparar diacrónicamente el resultado de la EO.

Objetivos Específicos:

- Conocer las necesidades del Servicio en sí y de cada área.
- Promover y optimizar el sistema de trabajo y la calidad de prestación.
- Perfeccionar la relación interpersonal entre las distintas áreas del mismo.

Materiales y Métodos

Encuesta semi-estructurada, anónima, voluntaria y dirigida a todos los sectores y profesionales del Servicio de HDD, cuyos ejes temáticos fueron los siguientes:

- Percepción general;
- Reconocimiento del lugar de trabajo;
- Reconocimiento de acuerdo a su función;
- Ambiente de trabajo;
- Formación e información.

* Correo electrónico: gustavodelfabbro@gmail.com

Se confeccionaron 46 encuestas basadas en la nómina actual del personal de HDD, de las cuales fueron respondidas 42, las cuales representan la muestra de este estudio.

La población estudiada es la misma que en la EO anterior.

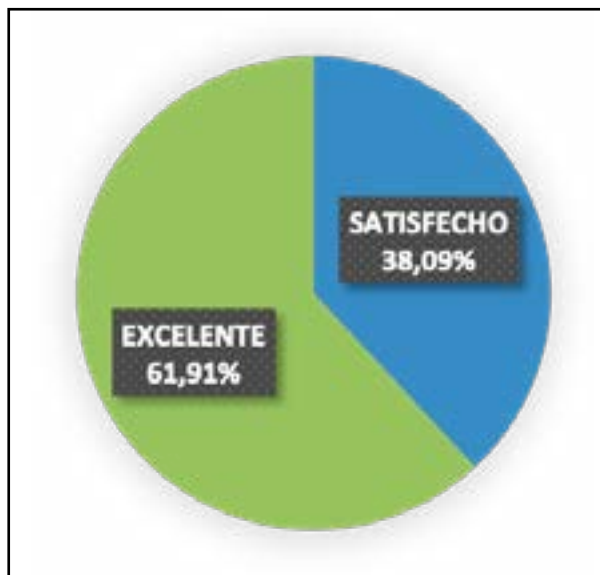
Análisis

La población de estudio corresponde al *staff* del HDD, el cual está compuesto por personal médico, administrativo, de enfermería, de instrumentación quirúrgica, de limpieza y camilleros. Se creó para la comparación entre las encuestas, una nueva variable denominada “Aceptabilidad” la cual agrupa los valores “excelente-satisfecho” y también “sí-parcialmente”.

Percepción General

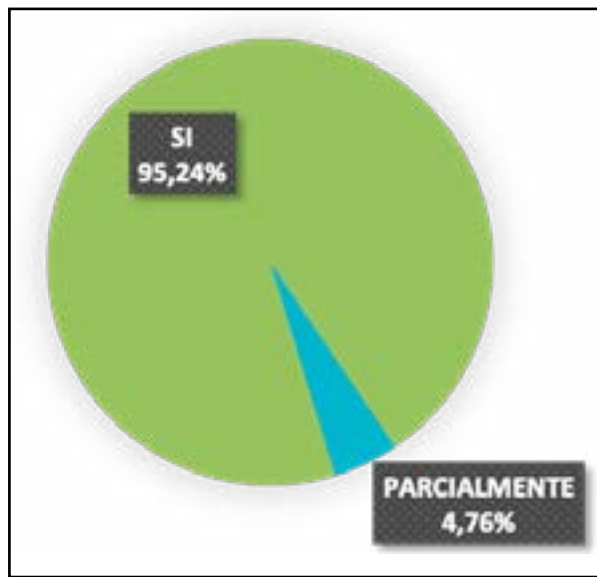
¿Cómo se siente trabajando en este sector?

	2019	2021	Variación
Excelente	0,00%	61,90%	61,90%
Satisfecho	95,24%	38,09%	-57,15%
Insatisfecho	4,76%	0,00%	-4,76%
Aceptabilidad	95,24%	100,00%	4,76%



¿En su sector se cumplen horarios de trabajo?

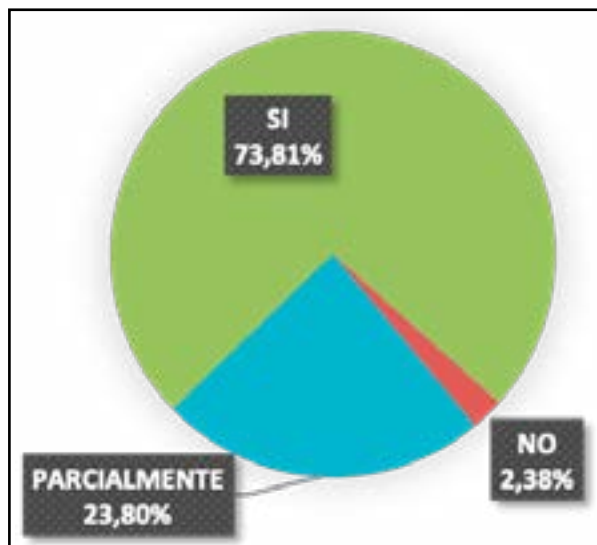
	2019	2021	Variación
Sí	75,00%	95,23%	20,23%
Parcialmente	25,00%	4,76%	-20,24%
No	0,00%	0,00%	0,00%
Aceptabilidad	100,00%	100,00%	0,00%



Reconocimiento del lugar en donde trabaja

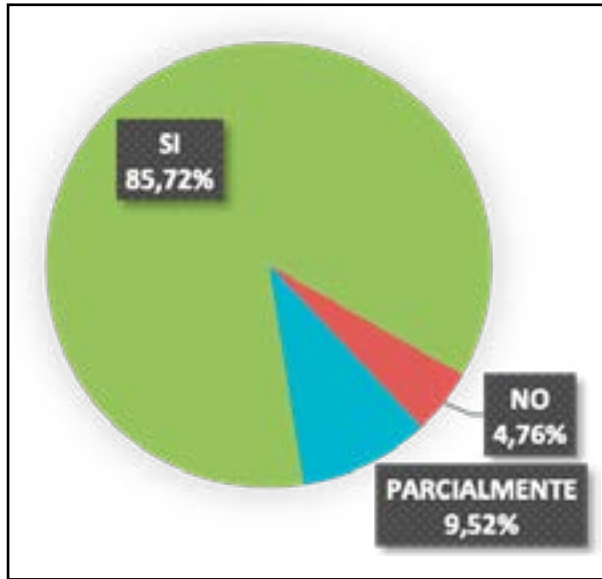
¿Conoce la historia del servicio de Hospital de Día?

	2019	2021	Variación
Sí	59,09%	73,80%	14,71%
Parcialmente	18,18%	23,80%	5,62%
No	22,73%	2,38%	-20,35%
Aceptabilidad	77,27%	97,62%	20,35%



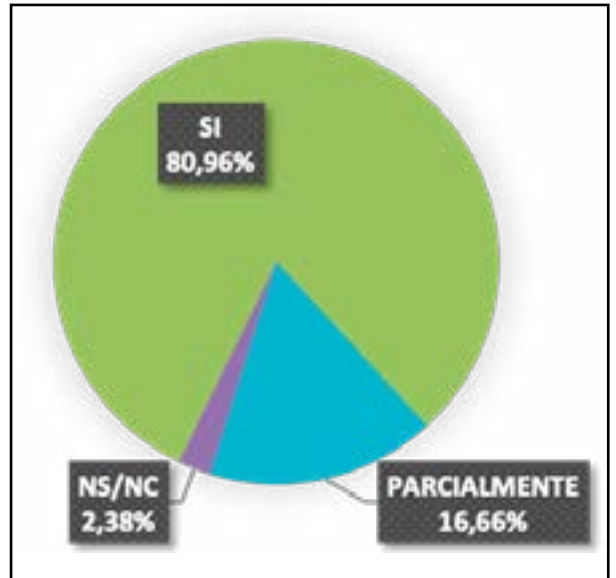
¿Recibe información de cómo desempeñarse en su trabajo?

	2019	2021	Variación
Sí	63,60%	85,71%	22,11%
Parcialmente	27,30%	9,52%	-17,78%
No	9,10%	4,76%	-4,34%
Aceptabilidad	90,90%	95,24%	4,34%



Su posición en la organización del servicio ¿es gratificante para Ud.?

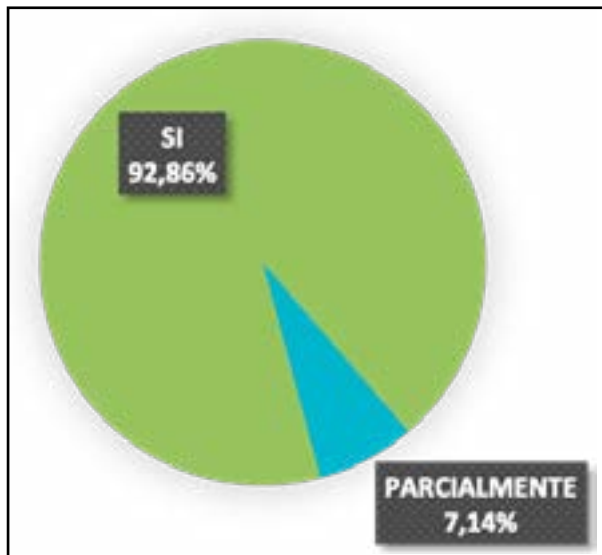
	2019	2021	Variación
Sí	68,18%	80,95%	12,77%
Parcialmente	27,28%	16,66%	-10,62%
No	4,54%	0,00%	-4,54%
NS/NC	0,00%	2,38%	2,38%
Aceptabilidad	95,46%	100,00%	4,54%



Reconocimiento de acuerdo a su función

¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

	2019	2021	Variación
Sí	70,45%	92,85%	22,40%
Parcialmente	22,73%	7,14%	-15,59%
No	6,82%	0,00%	-6,82%
Aceptabilidad	93,18%	100,00%	6,82%



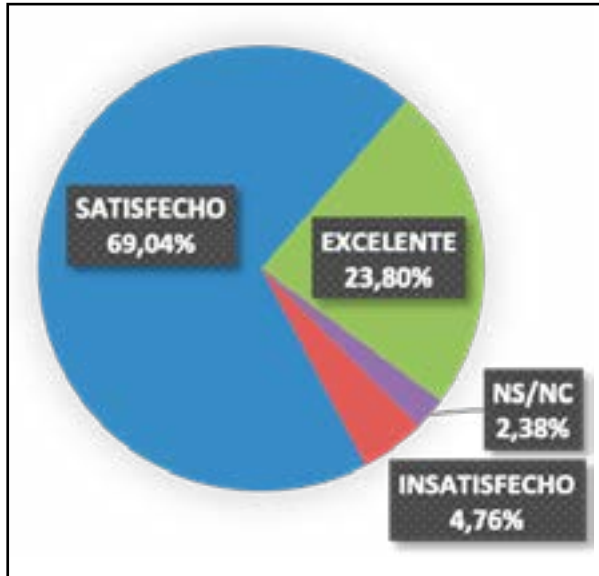
¿Cómo calificaría su relación con los pares de trabajo?

	2019	2021	Variación
Excelente	38,60%	50,00%	11,40%
Satisfecho	52,30%	50,00%	-2,30%
Insatisfecho	9,10%	0,00%	-9,10%
Aceptabilidad	90,90%	100,00%	9,10%



La comunicación interna dentro del área de trabajo ¿funciona correctamente?

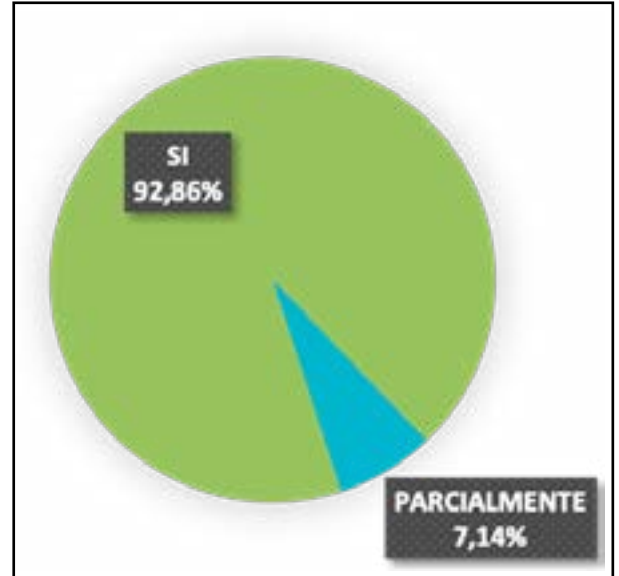
	2019	2021	Variación
Excelente	18,50%	23,80%	5,30%
Satisfecho	44,70%	69,04%	24,34%
Insatisfecho	36,80%	4,76%	-32,04%
NS/NC	0,00%	2,38%	2,38%
Aceptabilidad	63,20%	95,12%	31,92%



Ambiente de trabajo

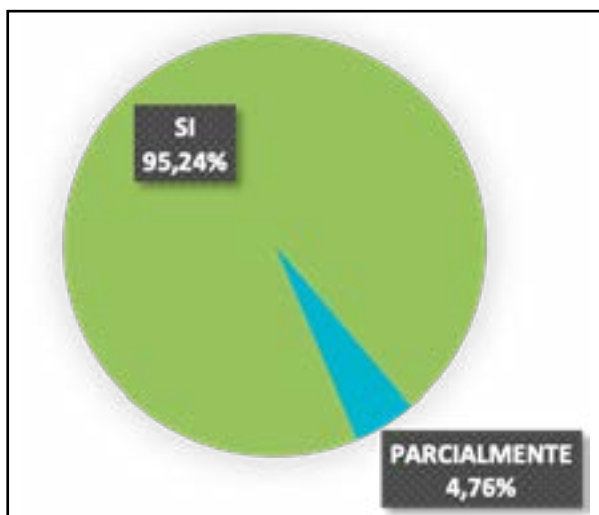
¿Las condiciones de trabajo en su sector son seguras?

	2019	2021	Variación
Sí	86,40%	92,85%	6,45%
Parcialmente	11,40%	7,14%	-4,26%
No	2,20%	0,00%	-2,20%
Aceptabilidad	97,80%	100,00%	2,20%



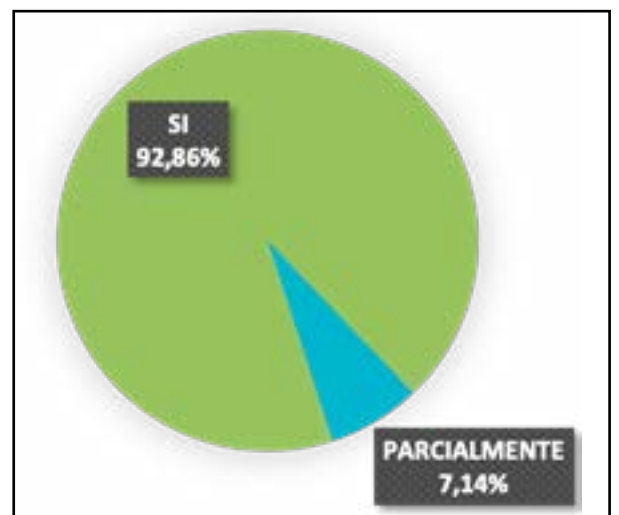
¿Conoce las tareas que desempeñan las distintas áreas que componen su servicio?

	2019	2021	Variación
Sí	77,30%	95,23%	17,93%
Parcialmente	20,40%	4,76%	-15,64%
No	2,30%	0,00%	-2,30%
Aceptabilidad	97,70%	100,00%	2,30%



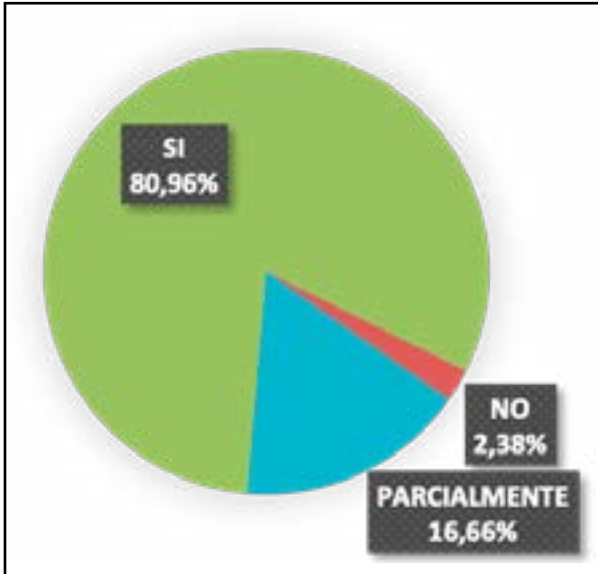
¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?

	2019	2021	Variación
Sí	86,40%	92,85%	6,45%
Parcialmente	13,60%	7,14%	-6,46%
No	0,00%	0,00%	0,00%
Aceptabilidad	100,00%	100,00%	0,00%



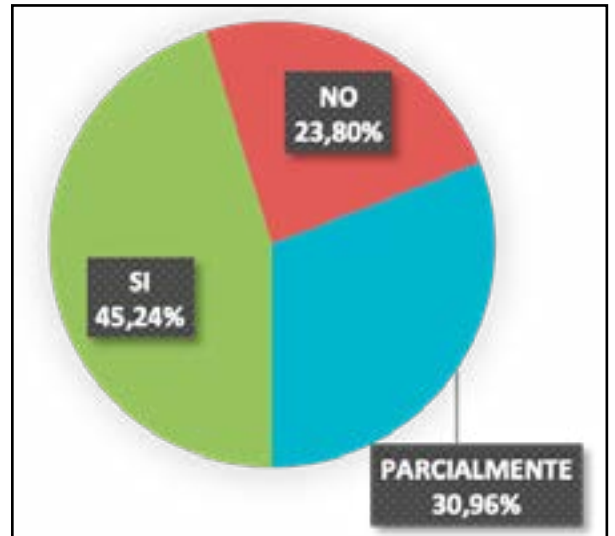
¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

	2019	2021	Variación
Sí	65,90%	80,95%	15,05%
Parcialmente	25,00%	16,66%	-8,34%
No	9,10%	2,38%	-6,72%
Aceptabilidad	90,90%	97,62%	6,72%



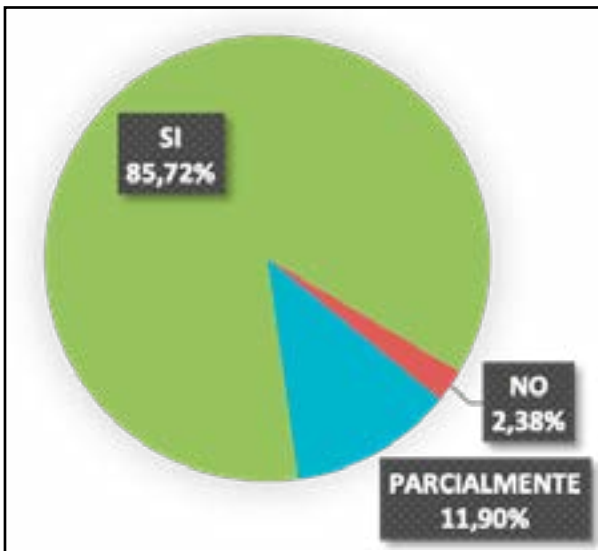
¿Tiene indicaciones para actuar en caso de emergencias?
Por ejemplo: Infarto agudo de miocardio

	2019	2021	Variación
Sí	47,70%	45,23%	-2,47%
Parcialmente	25,00%	30,95%	5,95%
No	27,30%	23,80%	-3,50%
Aceptabilidad	72,70%	76,20%	3,50%



¿El servicio le facilita las herramientas individuales necesarias para desarrollar su trabajo?

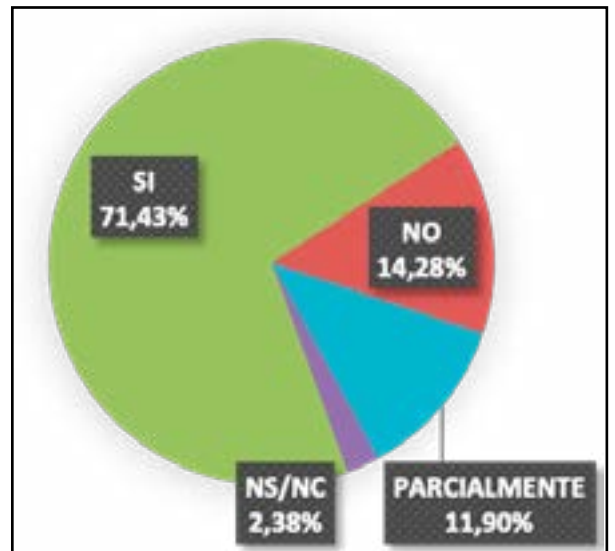
	2019	2021	Variación
Sí	75,00%	85,71%	10,71%
Parcialmente	22,73%	11,90%	-10,83%
No	2,27%	2,38%	0,11%
Aceptabilidad	97,73%	97,62%	-0,11%



Formación e información

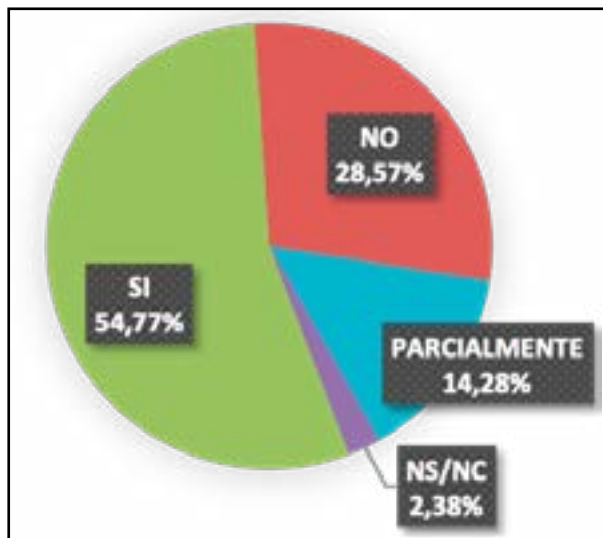
¿Recibe formación necesaria para desarrollar su tarea?

	2019	2021	Variación
Sí	70,45%	71,42%	0,97%
Parcialmente	20,45%	11,90%	-8,55%
No	9,10%	14,28%	5,18%
NS/NC	0,00%	2,38%	2,38%
Aceptabilidad	90,90%	85,37%	-5,53%



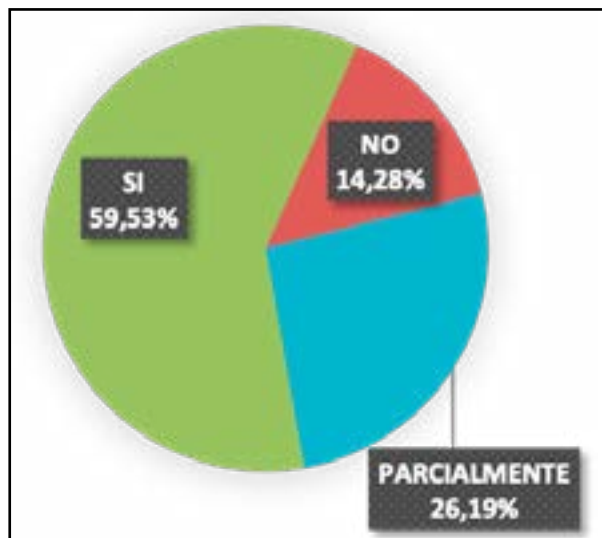
¿Ha recibido formación sobre la prevención de riesgos de trabajo?

	2019	2021	Variación
Sí	27,30%	54,76%	27,46%
Parcialmente	18,20%	14,28%	-3,92%
No	54,50%	28,57%	-25,93%
NS/NC	0,00%	2,38%	2,38%
Aceptabilidad	45,50%	70,73%	25,23%



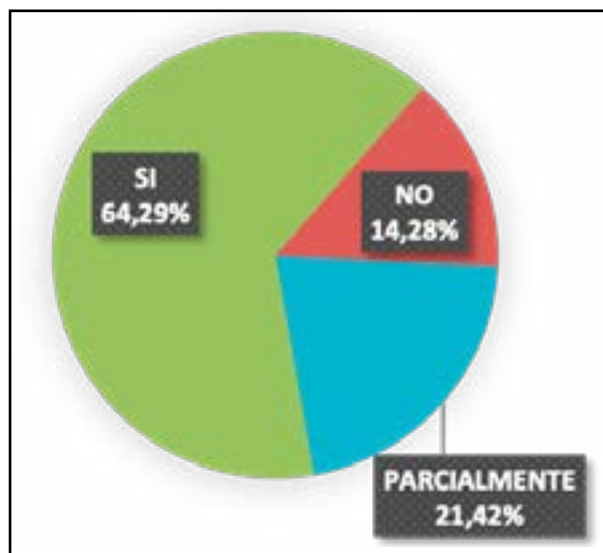
Cuando se implementan nuevos mecanismos o tecnologías, ¿el servicio le provee la formación necesaria?

	2019	2021	Variación
Sí	56,80%	59,52%	2,72%
Parcialmente	27,30%	26,19%	-1,11%
No	15,90%	14,28%	-1,62%
Aceptabilidad	84,10%	85,72%	1,62%



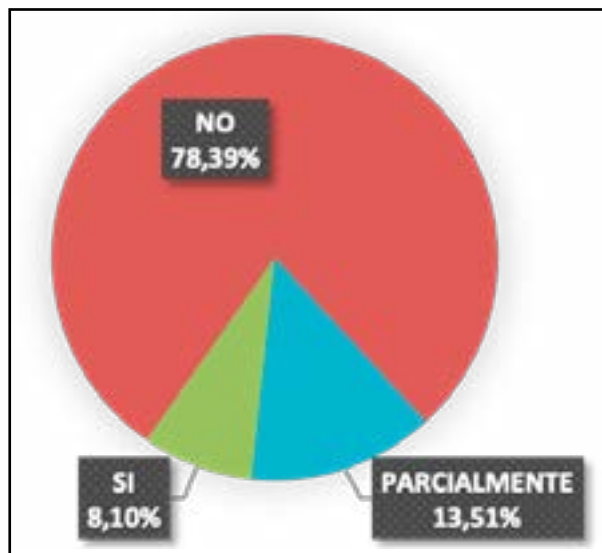
¿Ha recibido la información sobre la prevención de riesgos de trabajo en otro momento?

	2019	2021	Variación
Sí	47,70%	64,28%	16,58%
Parcialmente	20,50%	21,42%	0,92%
No	31,80%	14,28%	-17,52%
Aceptabilidad	68,20%	85,72%	17,52%



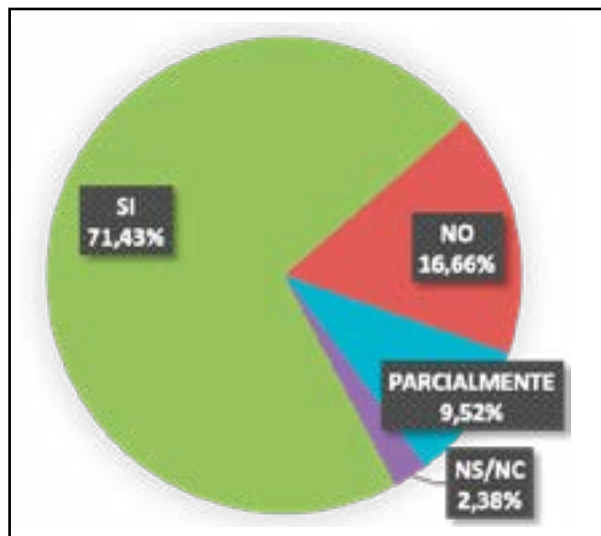
¿Si Ud. contesta afirmativamente, tendría dificultad en implementar los nuevos mecanismos y/o tecnologías?

	2019	2021	Variación
Sí	2,70%	8,10%	5,40%
Parcialmente	8,12%	13,51%	5,39%
No	89,18%	78,38%	-10,80%
Aceptabilidad	10,82%	21,61%	10,79%



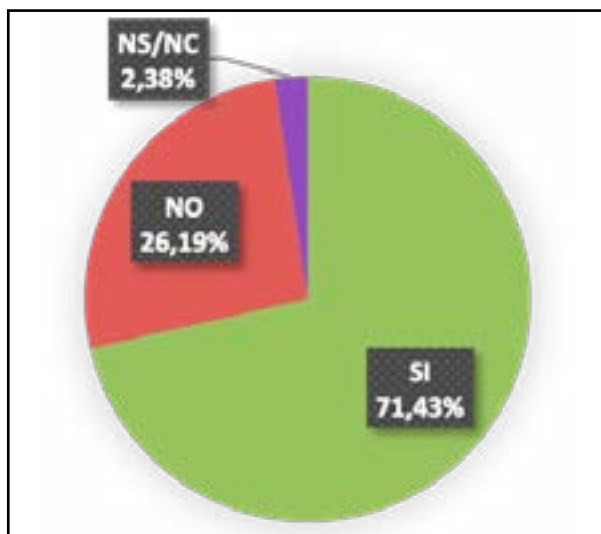
¿El servicio le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?

	2019	2021	Variación
Sí	47,70%	71,42%	23,72%
Parcialmente	31,90%	9,52%	-22,38%
No	20,40%	16,66%	-3,74%
NS/NC	0,00%	2,38%	2,38%
Aceptabilidad	79,60%	82,93%	3,33%



¿Cree Ud. que esta encuesta de opinión es útil?

	2019	2021	Variación
Sí	86,36%	71,42%	-14,94%
Parcialmente	0,00%	0,00%	0,00%
No	13,64%	26,19%	12,55%
NS/NC	0,00%	2,38%	2,38%
Aceptabilidad	86,36%	73,17%	-13,19%



Discusión

El presente trabajo se desarrolló considerando la influencia de la variable de ambiente laboral en la calidad de la prestación médica en el servicio HDD del HPCR.

El observar cuestiones de índole cualitativa pretenden mejorar la calidad y el número de prestaciones a realizar en un servicio médico entendiendo la dinámica que se presenta en forma cotidiana.

En el año 2019 se desarrolló una EO que evaluó el estado de atención del centro médico, así como aquellos parámetros que permitieron obtener información sobre el funcionamiento del mismo. Con el objetivo de eficientizar y perfeccionar el servicio, se reitera en el año 2021 una nueva EO para realizar una comparación entre ambas.

Las encuestas incluyen iguales preguntas y se realizaron a la población constituida por las mismas personas del *staff* permanente del servicio de HDD en el período 2019-2021.

Ante la consulta de cómo se siente trabajando en este sector, se encuentra una mejoría de un 61,9% entre las respuestas excelente y satisfecho. Se observó un 14,71% de mejoría sobre el conocimiento de la historia del servicio y un 22,11% en la información recibida sobre cómo desempeñarse en su trabajo.

Mejoró un 22,4% el reconocimiento de sus funciones y un 11,4% la relación entre sus pares de trabajo. Se observó una variación positiva de 17,93% sobre el reconocimiento de las funciones que desempeñan las diferentes áreas del servicio.

Se demostró una mejoría del 12,77% en la gratificación por su posición en el servicio, y un 0,97% de incremento en la opinión sobre recibir información necesaria para realizar su tarea, así como 27,40% más sobre la información para disminuir el riesgo en el lugar de trabajo.

El 23,72% reconoció mejoría en las oportunidades para su desarrollo profesional.

Un 26,19% consideró que la encuesta es poco útil y se observó un descenso del 2,4% en detrimento de la capacitación de cómo actuar en caso de emergencia.

Un 20,35% de los encuestados manifiesta no conocer la historia del servicio de HDD que, a pesar de no influir directamente en la atención sanitaria, es de utilidad porque unifica el lenguaje y el reconocimiento de las normativas vigentes permitiendo crear un ambiente grupal con objetivos comunes e identidad para el personal, mejorando así el cuidado de la salud de los pacientes.

Se produjo una mejoría notable del (29,64%) entre

excelente y satisfecho en cuanto a la comunicación interna entre los miembros del servicio; sin embargo, se debe destacar el alto número (21,61%) de encuestados en los cuales la dificultad potencial para incorporar nuevas técnicas y tecnologías aplicadas a la salud parece ser un factor de resistencia y debe ser evaluado a fin de mejorar este indicador y apoyar un desarrollo personal y del servicio en sí. En la próxima encuesta se debe investigar si la capacitación del recurso humano en cuanto al aprendizaje e incorporación de nuevas metodologías resulta deficiente. Cabe la mención de precisar si presentan algún otro tipo de dificultad que obstaculice la capacitación requerida.

Otro indicador a considerar es el reconocimiento de la prevención de riesgos y actitudes sobre emergencias o situaciones especiales que, si bien ha mejorado con respecto al estudio anterior, debe incrementarse para poder tomar medidas y adoptar protocolos ante todos aquellos eventos que pongan en riesgo la salud general.

En comparación con la encuesta anterior, se observa un aumento en los indicadores que evalúan un trabajo gratificante y las relaciones humanas enriquecedoras y colaborativas, sin embargo, el número de individuos a los cuales este estudio no le pareció útil, ha aumentado (de 13,64% a 26,19%). Una posible razón que explica esta variación es que no se han tomado las medidas sugeridas puestas en evidencia en la encuesta previa y debe considerarse para futuras políticas e inversiones dentro del servicio.

Cabe destacar que esta EO pudo verse influenciada en sus respuestas por la pandemia de SARS-CoV2, que en el HDD llevó a modificar por un período de 6 meses

sus normativas de funcionamiento ambulatorio por internación. Resulta de interés considerar que el personal de la unidad asistencial redistribuyó sus horarios laborales, cubriendo la prestación sin necesitar el ingreso de nuevo personal.

Conclusiones

Esta EO permite el estudio del estado actual y la comparación con otra realizada en el año 2019 brindando información sobre los indicadores evaluados, que tiene el objetivo de lograr el bienestar de los recursos humanos dentro de un servicio asistencial público ambulatorio y de esta manera mejorar el nivel y la calidad de atención de pacientes.

La mejoría en la mayoría de los indicadores demuestra un crecimiento interesante de las variables evaluadas; sin embargo, se deben reconocer aquellos marcadores que exponen deficiencias existentes con el objetivo de su corrección.

Se insiste en la importancia de la formación continua del personal participante.

La repetición en la toma de los indicadores jerarquiza el valor de los mismos para la obtención de conclusiones que puedan ser representativas.

Se considera de interés repetir la EO periódicamente para obtener información sobre la modificación de los indicadores estudiados, así como también incorporar nuevas variables a considerar para mejorar la calidad y nivel prestacional. Es importante la consideración de reevaluar propuestas sugeridas en la EO del año 2019.

Bibliografía

1. Calisse R, Abaca M, Barreda S, et al. *Encuesta de opinión sobre calidad prestacional del lugar de trabajo en un servicio de hospital público*. Rev Méd Rosario 86: 77-83, 2020
2. Espinosa E, Zarnora P, González M. *La calidad de vida en oncología*. En: Ordóñez A. et al., editores; "Oncología Clínica. Fundamentos y patología general". McGraw-Hill-Interamericana de España. Madrid, 1992. Pp 585-93.
3. Ferriols Lisart R, Ferriols Lisart F, Alós Almiñana M, Magraner Gil J. *Calidad de vida en Oncología Clínica* (revisión). Farm Hosp 19: 315-22, 1995.
4. Harrison SE, Watson EK, Ward AM, Khan NF, Turner D, et al. *Primary health and supportive care needs of long-term cancer survivors: a questionnaire survey*. J Clin Oncol 29: 2091-8, 2011.
5. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (España). Centro de publicaciones. *Unidades asistenciales del área del cáncer. Estándares y recomendaciones de calidad y seguridad. Informes, estudios e investigación*. Madrid, 2013 <http://publicacionesoficiales.boe.es>.
6. National Quality Forum. *Measurement framework: evaluating efficiency across patient-focused episodes of care*. NQF; Washington DC, 2009.