

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE CALIDAD PRESTACIONAL DEL LUGAR DE TRABAJO EN UN SERVICIO DE HOSPITAL PÚBLICO

PSIC. R. CALISSE, LIC. M. ABACA, LIC. S. BARREDA, ADM. L. BELOTTI, ADM. A. CORVALÁN, ADM. S. OCAÑA, LIC. S. PARED, DRA. L. SALAZAR, G. DEL FABBRO, DR. R. TOZZINI, DR. A. MUNIAGURRIA

Hospital de Día, Hospital Provincial del Centenario; Rosario, Argentina.

Resumen

El objetivo principal del presente trabajo fue observar el funcionamiento actual de todas las áreas del Servicio de Hospital de Día del Hospital Provincial del Centenario de la ciudad de Rosario para poder así mejorar la calidad de trabajo y las relaciones interpersonales del Servicio. Hospital de Día es una unidad multidisciplinaria en la cual se realizan tratamientos ambulatorios, tanto en el área de cirugía como de clínica, atendiendo a las necesidades del Hospital, específicamente en las unidades de Onco-Hematología y otras patologías. Para lograr dicho objetivo, se realizaron encuestas de opinión semi-estructuradas sobre la calidad en el lugar de trabajo a 55 miembros del personal que desarrollan actividades en el Hospital de Día. Los ejes temáticos de dicha encuesta fueron: percepción general, reconocimiento del lugar de trabajo, reconocimiento según la función, ambiente de trabajo y formación, e información.

Palabras clave: calidad, formación, comunicación.

OPINION SURVEY ON PRESTATIONAL QUALITY OF THE WORKPLACE IN A PUBLIC HOSPITAL SERVICE

Abstract

The primary objective of this work was to observe the current performance of all areas of the Day Hospital Service at the Hospital Provincial del Centenario in the city of Rosario, in order to enhance the work quality and the interpersonal relationships of the Service. The Day Hospital is a multidisciplinary unit in which outpatient treatments are performed, both in the surgical and clinical areas, addressing the hospital needs, specifically in the units of Onco-Hematology and other pathologies. In order to achieve the mentioned objective, we conducted a semi-structured opinion survey about the workplace quality with 55 members of the staff who work at the Day Hospital. The topics included in such survey were: general perception, acknowledgement of the workplace, acknowledgement according to the role, work environment and training, and information.

Key words: quality, training, communication.

* Dirección postal: Urquiza 3101, (S2002 KDT); Rosario (SF), Argentina.

Introducción

La presente encuesta de opinión hace referencia a la evaluación de los miembros de un servicio médico asistencial sobre la calidad prestacional, reuniendo de esta manera la reflexión y la capacidad de cada área en particular para dar su opinión en el lugar de trabajo.

Fundamentación

El Servicio del Hospital de Día (HD), es una unidad multidisciplinar en el cual se realizan tratamientos ambulatorios tanto en el área de cirugía como, de clínica atendiendo a las necesidades del Hospital Provincial del Centenario de Rosario (HPCR), específicamente en las unidades de Onco-Hematología y, de otras patologías. El personal que trabaja en el mismo, no sólo debe estar altamente capacitado, sino que debe interactuar en un medio ambiente propicio para el desarrollo de su capacidad asistencial.

La valoración de los sistemas relacionadas 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 encuesta de evaluación sobre calidad y conformidad en el lugar de trabajo.

Objetivo General:

- Observar el funcionamiento actual de todas las áreas del HD del HPCR;
- Recibir aportes de cada área;

Objetivo Específico:

- Conocer las necesidades del Servicio en sí y de cada área.
- Promover mejoras en el sistema de trabajo para optimizar la calidad de prestación.
- Mejorar la relación interpersonal entre las distintas áreas del mismo.
- Repetir periódicamente la encuesta para evaluar cambios en el tiempo

Materiales y Métodos

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

- Percepción general;
- Reconocimiento del lugar en donde se trabaja;
- Reconocimiento de acuerdo a su función;
- Ambiente de trabajo;
- Formación e Información.

Se confeccionaron 55 encuestas de las cuales fueron respondidas en su totalidad 44, las cuales representan la muestra de este estudio. (Figura 1)

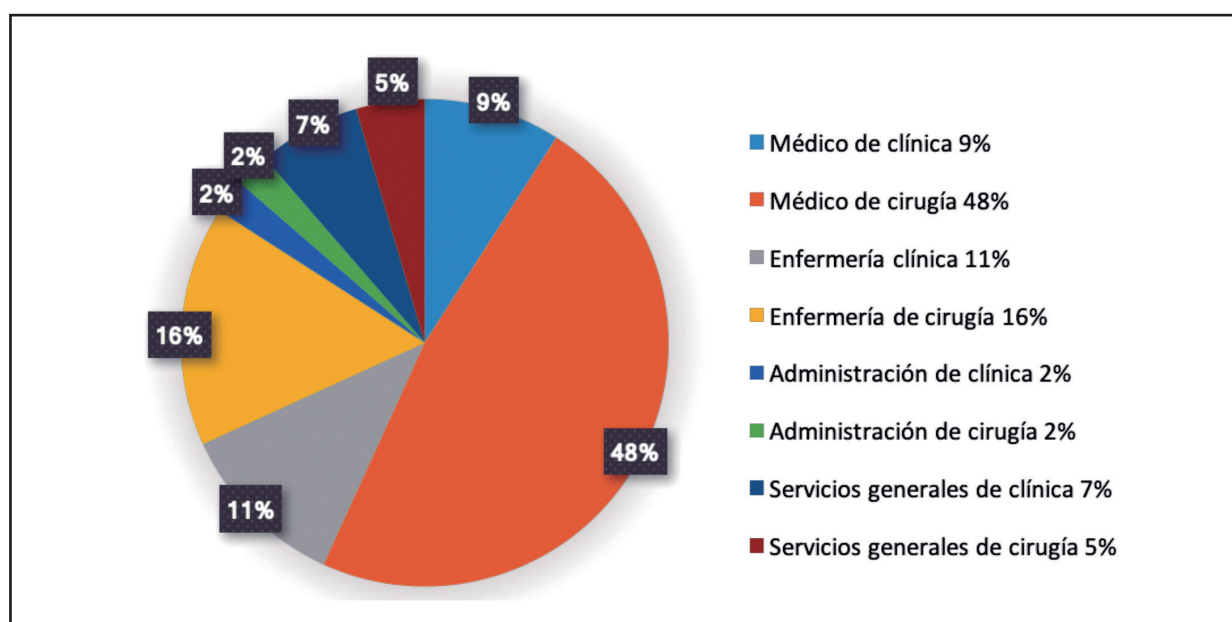


Figura 1. Distribución de los encuestados.

Análisis

Población de la muestra**Tabla I.** Distribución de profesión o actividad.

	Área	
	Clínica	Quirófano
Medicina	4	21
Enfermería	5	7
Administración	1	1
Servicios generales	3	2
Total	13	31

Percepción General**Tabla II.** ¿Cómo se siente trabajando en este sector?

	Insatisfecho		Satisfecho	
	Nº	%	Nº	%
Medicina	-	0	25	100
Enfermería	1	8,33	11	91,66
Administración	1	50	1	50
Servicios generales	-	0	5	100
Total	2	4,76	42	95,24

Tabla III. ¿En su sector se cumplen horarios de trabajo?

	Sí		No		Parcialmente	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	33	75	-	0	11	25

Reconocimiento del lugar en donde trabaja**Tabla IV.** ¿Conoce la historia del servicio de Hospital de Día?

	Sí		No		Parcialmente	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	26	59,09	10	22,72	8	18,18

Tabla V. Distribución del conocimiento negativo.

	No	Parcialmente
Médico de cirugía (y residentes)	5	6
Enfermería clínica	1	1
Enfermería de cirugía	2	1
Servicios generales	2	-

Tabla VI. ¿Recibe información de cómo desempeñarse en su trabajo?

	Sí		No		Parcialmente	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	28	63,6	4	9,1	12	27,3

Tabla VII. Distribución de los que no recibieron información o sólo parcialmente.

	No	Parcialmente
Médico de clínica	-	1
Médico de cirugía	-	6
Enfermería clínica	1	2
Enfermería de cirugía	2	2
Servicios generales	1	1

Reconocimiento de acuerdo a su función**Tabla VIII.** ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

	Sí		No		Parcialmente	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	31	70,45	3	6,82	10	22,73

Tabla IX: Personal que consideró a sus funciones no o parcialmente definidas.

	No	Parcialmente
Médico de clínica	1	-
Enfermería clínica	1	2
Enfermería de cirugía	1	5
Administración	-	2
Servicios generales	-	1

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

	Sí		No *		Parcialmente	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	30	68,18	2	4,54	12	27,27

* Las respuestas negativas pertenecen al sector administrativo.

Tabla XI. ¿Cómo calificaría su relación con los pares de trabajo?

Insatisfecho*		Satisfecho		Excelente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
4	9,1	23	52,3	17	38,6

* Administración 2, Enfermería clínica 1, Enfermería de cirugía 1.

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

Insatisfecho*		Satisfecho		Excelente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
16	36,4	20	44,4	8	18,2

* Enfermería de cirugía 7, Enfermería clínica 4, Médico de cirugía 2, Médico de clínica 1, Administración 2.

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

Sí		No*		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
34	77,3	1	2,3	9	20,4

* Médico de cirugía (residente).

Ambiente de trabajo

Tabla XIV. ¿Las condiciones de trabajo en su sector son seguras?

Sí		No*		Parcialmente**	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
38	86,4	1	2,2	5	11,4

* Enfermería de cirugía

** Médico de cirugía 1, Enfermería de cirugía 1, Enfermería clínica 1, Servicios generales 2.

Tabla XV. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?

Sí		No		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
38	86,4	-	0	6	13,6

Tabla XVI. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

Sí		No		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
29	65,9	4	9,1	11	25

Tabla XVII. Cargas mal o parcialmente bien repartidas.

	Mal	Parcialmente bien
Médico de clínica	-	1
Médico de cirugía	1	3
Enfermería clínica	2	2
Enfermería de cirugía	1	2
Administración	-	2
Servicios generales	-	1

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

Sí		No		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
33	75	1	2,27	10	22,72

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

Sí		No		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
21	47,7	12	27,3	11	25

Tabla XX. Distribución por áreas de las respuestas negativas y parciales.

	No	Parcialmente
Médico de clínica	1	1
Médico de cirugía (y residentes)	3	5
Enfermería clínica	4	1
Enfermería de cirugía	-	2
Servicios generales	2	2

Formación e información

Tabla XXI. ¿Recibe formación necesaria para desarrollar su tarea?

Sí		No		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
31	70,45	4	9,1	9	20,45

Tabla XXII. Distribución por áreas de las respuestas negativas y parciales.

	No	Parcialmente
Médico de clínica	-	2
Médico de cirugía (y residentes)	2	2
Enfermería clínica	1	1
Enfermería de cirugía	1	1
Administración	-	2
Servicios generales	-	1

Tabla XXIII. ¿Ha recibido la formación sobre la prevención de riesgos de trabajo, previo a la incorporación al puesto de trabajo que Ud. desempeña?

Sí		No		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
12	27,3	24	54,5	8	18,2

Tabla XXIV. Distribución por áreas de las respuestas negativas y parciales.

	No	Parcialmente
Médico de clínica	3	-
Médico de cirugía (y residentes)	10	4
Enfermería clínica	2	1
Enfermería de cirugía	5	1
Administración	2	-
Servicios generales	2	2

Tabla XXV. ¿Ha recibido la información sobre la prevención de riesgos de trabajo, en otro momento?

Sí		No		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
21	47,2	14	31,8	9	20,5

Tabla XXVI. Distribución por áreas de las respuestas por no o parcialmente.

	No	Parcialmente
Médico de clínica	2	1
Médico de cirugía (y residentes)	8	7
Administración	2	-
Servicios generales	2	1

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

Sí		No		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
25	56,8	7	15,9	12	27,3

Tabla XXVIII. Distribución por áreas de las respuestas por no o parcialmente.

	No	Parcialmente
Médico de clínica	1	2
Médico de cirugía (y residentes)	2	4
Enfermería clínica	1	3
Enfermería de cirugía	1	1
Administración	1	1
Servicios generales	1	1

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

Sí		No		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	2,2	33	75	3	6,8

Tabla XXX. ¿El servicio le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?

Sí		No		Parcialmente	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
21	47,7	9	20,4	14	31,8

Tabla XXXI. Distribución por áreas de las respuestas por no o parcialmente.

	No	Parcialmente
Médico de clínica	1	-
Médico de cirugía (y residentes)	2	6
Enfermería clínica	1	2
Enfermería de cirugía	-	4
Administración	2	-
Servicios generales	3	1

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

Sí		No*	
Nº	%	Nº	%
38	88,3	6	13,6

* Médico de cirugía 2, Enfermería de cirugía 3.

Las sugerencias fueron agrupadas en ítems:

- a) Reconocimiento del lugar que trabaja: *Respeto.*
- b) Conocimiento de la tarea a desarrollar:
 - *Entrenamiento en Accu-check, kit de derrame para Oncología y Desfibrilador Externo Ambulatorio (DEA);*
 - *Cumplimiento de los horarios de llegada a quirófano;*
 - *Mejorar la organización de los turnos;*
 - *Unificación de los protocolos de trabajo;*
 - *Realizar estudios de casos;*
 - *Prolongar el tiempo de recuperación de los pacientes y horario de médicos hasta las 20 horas.*
- c) Comunicación
 - *Reuniones periódicas;*
 - *Mejorar la implementación de la comunicación de cambios;*
 - *Reconocer la importancia del trabajo en equipo mejorando la coordinación entre jefes de servicio, enfermeras y secretarías;*
 - *Sostener una comunicación fluida respetando la jerarquía para acordar formas de trabajo y mejorar la atención de los pacientes;*
 - *Realizar reportes de incidentes y analizar las causas;*
 - *Unificar criterios.*
- d) Manejo de la Emergencia.
 - *Informar al personal sobre las metas internacionales de seguridad.*

Discusión

El presente trabajo se desarrolló considerando la influencia del ambiente laboral en la calidad de prestación. Observar cuestiones de índole cualitativa potencia

la calidad y el número de prestaciones a realizar en un servicio médico, entendiendo la dinámica que se presenta en forma cotidiana.

Con este objetivo, se desarrolló una encuesta de opinión que evaluó el estado actual de un servicio médico, así como aquellos parámetros que permiten obtener información sobre el funcionamiento de la organización, para hacer más eficiente el sistema y perfeccionarlo en el tiempo.

De las cincuenta y cinco encuestas entregadas, cuarenta y cuatro fueron contestadas. Con respecto a los encuestados se incluyó a todos los miembros del *staff* y a diez médicos residentes del área de quirófano. El grupo de médicos residentes no integran el servicio del HD. Este hecho fue debatido y es posible que en futuras encuestas sus respuestas se analicen por separado. En este sentido también se tendrá en cuenta el tiempo de participación de los miembros del HD para opinar si eso influye en las respuestas obtenidas. También se observa que el área administrativa concentra la mayor cantidad de respuestas por “no” o negativas.

Conclusión

El desarrollo de esta encuesta expresó la importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales, particularmente en algunas áreas que concentran percepciones negativas. Se resaltó la necesidad de mantener la información, así como la educación continua fundamentalmente en escenarios de urgencia – emergencia. Se valorizaron las metodologías de organización.

La experiencia del desarrollo de la encuesta permitió grupalmente abordar temáticas que se daban por asumidas, permitiendo evaluar sus fortalezas y debilidades. Jerarquizó la importancia del reconocimiento, y la respuesta ante una urgencia, manteniendo una fluida comunicación interpersonal.

Se propone la utilidad de este modelo de encuesta en servicios con diferentes niveles de desarrollo creados en los recursos humanos orientados por un objetivo común. La repetición periódica de la encuesta de opinión puede aportar datos evolutivos que colaboren en el desarrollo del recurso humano, potenciando así la calidad de prestación de servicio.

Bibliografía

- Espinosa E, Zarnora P, González M. *La calidad de vida en oncología*. En: Ordóñez A, y col. (eds.) "Oncología Clínica. Fundamentos y patología general". McGraw-Hill-Interamericana de España; Madrid, 1992. Pp 585-93.
- Ferriols Lisart R, y col. *Calidad de vida en Oncología Clínica* (revisión). *Farm Hosp* 19:315-22, 1995.
- Harrison SE, Watson EK, Ward AM, Khan NF, Turner D, y col. *Primary health and supportive care needs of long-term cancer survivors: a questionnaire survey*. *J Clin Oncol* 29:2091-8, 2011.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Centro de publicaciones. Unidades asistenciales del área del cáncer. *Estándares y recomendaciones de calidad y seguridad. 2013 Informes, estudios e investigación*. Madrid <http://publicacionesoficiales.boe.es>
- National Quality Forum (NQF). *Measurement framework: evaluating efficiency across patient-focused episodes of care*. NQF; Washington DC, 2009.

La ciencia es lo que sabes, la filosofía es lo que no sabes.

BERTRAND RUSSELL (1872-1970)

Vive como si fueras a morir mañana. Aprende como si fueras a vivir siempre.

MAHATMA GANDHI (1869-1948)