

Título

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE (HUG)

Clasificación

06- Gestión de RRHH

Palabras clave: Satisfacción, Calidad

Autores

PURIFICACION HOLGUIN HOLGADO, MANUEL FREIRE MAGARIÑOS, FRANCISCO MATEOS BURGUILLO, JOAQUIN GONZÁLEZ REVALDERÍA, RICARDO HERRANZ QUINTANA,

Entidad

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE

INTRODUCCION

La calidad del servicio que prestamos a los pacientes se relaciona directamente con la satisfacción y motivación de nuestros profesionales. Nos planteamos como objetivos: 1) medir aspectos relacionados con la calidad de vida laboral (CVL), 2) medir la percepción que expresan nuestros profesionales en relación a liderazgo, formación, comunicación en la organización, etc., 3) identificar áreas de mejora, 4) disponer de una herramienta que permita la comparación de resultados en el tiempo para evaluar la efectividad de las acciones implementadas.

MATERIAL Y METODOS

Se constituyó un grupo de trabajo que diseñó un cuestionario adaptado a las necesidades del HUG tras la revisión de los más empleados en el ámbito sanitario (Font Roja, CVP-35,...) que consta de 52 ítems que evalúan 11 dimensiones centradas en valorar los criterios 3, 7 y 1 del modelo de excelencia EFQM. Fue realizada a facultativos de 21 servicios, personal de enfermería de 11 unidades y profesionales de 1 servicio no sanitario (n=759/31% del total de trabajadores) El análisis factorial de los componentes principales confirmó la validez del contenido del cuestionario, siendo elevada la consistencia interna (α de Cronbach: 0,9738). La tasa de respuestas global fue del 69% siendo la satisfacción global de 3.07 (escala de 1 a 5). Del análisis de la influencia de las variables sociodemográficas se extrae que: Están menos satisfechos los trabajadores fijos que eventuales ($P=0,001$) y valoran peor todas las dimensiones (P

CONCLUSIONES

Consideramos cumplidos los objetivos: disponemos de una herramienta útil que nos permite identificar áreas de mejora en aspectos relacionados con la CVL y con aspectos que nos interesan desde el punto de vista de la Gestión de la Calidad Total del modelo EFQM y que admiten gestión y evaluación de resultados alcanzados con las medidas que se implementen.