

Encuesta sobre seguridad de los pacientes y clima laboral

Unidad de Calidad Asistencial del Complejo Hospitalario de Albacete

Su opinión es muy importante para todos

Esta encuesta recoge sus opiniones acerca de la seguridad de los pacientes, incidentes y notificación de sucesos o efectos adversos en su centro, así como aspectos relacionados con el clima laboral y le llevará unos 15 minutos completarla.

Esta encuesta es estrictamente confidencial, sus respuestas son anónimas. Si prefiere no contestar alguna pregunta, o si la pregunta no se refiere al trabajo que usted desempeña, puede dejarla en blanco.

Sección A: Características de los encuestados

Por favor, señale con una cruz su respuesta en el recuadro correspondiente

1. Sexo: Mujer Hombre
2. Edad:.....
3. ¿En qué año empezó a desempeñar su actual profesión/especialidad?:.....
4. ¿En qué año empezó a trabajar en este Hospital?:.....
5. ¿En qué año empezó a trabajar en su servicio?:.....
6. Responsabilidad sobre dirección de equipos: Si No
7. Situación laboral: Fijo Interino Laboral Temporal
8. Régimen de trabajo: Turno fijo de mañana Turno rotatorio mañana/tarde Turno rotatorio mañana/tarde/noche.
9. Trabaja los días festivos: Si No
10. ¿Cuántas horas por semana trabaja habitualmente en este Hospital?:.....
11. Número de guardias de presencia física al mes:
12. Enfermedad crónica: Si No
13. ¿Toma medicamentos para dormir, o para ansiedad o depresión?: Si No
14. ¿Ha sido Vd vacunado contra la gripe en la última campaña? Si No
15. ¿En su puesto de trabajo mantiene habitualmente un contacto directo con los pacientes? Si No
16. ¿Cuál es su principal servicio/unidad de trabajo?. Marque una sola respuesta.

<input type="checkbox"/> Anestesiología/Reanimación	<input type="checkbox"/> Radiología
<input type="checkbox"/> Cirugía	<input type="checkbox"/> Rehabilitación
<input type="checkbox"/> Farmacia	<input type="checkbox"/> Salud Mental/Psiquiatría
<input type="checkbox"/> Laboratorio	<input type="checkbox"/> Servicio de Urgencias
<input type="checkbox"/> Medicina Interna	<input type="checkbox"/> UCI (cualquier tipo)
<input type="checkbox"/> Obstetricia y Ginecología	<input type="checkbox"/> Neurología
<input type="checkbox"/> Admisión	<input type="checkbox"/> Traumatología
<input type="checkbox"/> Nefrología	<input type="checkbox"/> Hemodiálisis
<input type="checkbox"/> Urología	<input type="checkbox"/> Otro, por favor, especifique:.....
<input type="checkbox"/> Oncología	
<input type="checkbox"/> Pediatría	
<input type="checkbox"/> Obstetricia y Ginecología	
17. ¿Cuál es su posición laboral en su servicio/unidad?. Marque una sola respuesta.

<input type="checkbox"/> Gerencia/Dirección	<input type="checkbox"/> Médico
<input type="checkbox"/> Administración	<input type="checkbox"/> Médico residente
<input type="checkbox"/> Auxiliar de enfermería.	<input type="checkbox"/> Fisioterapeuta
<input type="checkbox"/> Enfermera	<input type="checkbox"/> Técnico (Laboratorio, Radiología)
<input type="checkbox"/> Farmacéutico	<input type="checkbox"/> Otro, por favor, especifique:.....
<input type="checkbox"/> Farmacéutico residente	

Sección B: Su Servicio o Unidad**Servicio o Unidad donde usted pasa la mayor parte de su horario de trabajo o proporciona sus servicios clínicos.**

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
18. El personal sanitario se apoya mutuamente	<input type="checkbox"/>				
19. Hay suficiente personal para afrontar la carga de trabajo.	<input type="checkbox"/>				
20. Cuando tenemos mucho trabajo, colaboramos todos como un equipo para terminarlo.	<input type="checkbox"/>				
21. En esta unidad nos tratamos todos con respeto.	<input type="checkbox"/>				
22. A veces, no se puede proporcionar la mejor atención al paciente porque la jornada laboral es agotadora.	<input type="checkbox"/>				
23. Tenemos actividades dirigidas a mejorar la seguridad del paciente.	<input type="checkbox"/>				
24. En ocasiones no se presta la mejor atención al paciente porque hay demasiados sustitutos o personal temporal	<input type="checkbox"/>				
25. Si los compañeros o los superiores se enteran de que has cometido algún error, lo utilizan en tu contra	<input type="checkbox"/>				
26. Cuando se detecta algún fallo en la atención al paciente, se ponen en marcha medidas para evitar que vuelva a ocurrir.	<input type="checkbox"/>				
27. No se producen más fallos por casualidad	<input type="checkbox"/>				
28. Cuando alguien está sobrecargado de trabajo, suele encontrar ayuda en sus compañeros.	<input type="checkbox"/>				
29. Cuando se detecta algún fallo, antes de buscar la causa buscan un "culpable".	<input type="checkbox"/>				
30. Los cambios que hacemos para mejorar la seguridad del paciente se evalúan para comprobar su efectividad.	<input type="checkbox"/>				
31. Trabajamos bajo presión para realizar demasiadas cosas demasiado deprisa.	<input type="checkbox"/>				
32. Nunca se aumenta el ritmo de trabajo si eso implica sacrificar la seguridad del paciente	<input type="checkbox"/>				
33. Cuando se comete un error, el personal teme que eso quede en su expediente.	<input type="checkbox"/>				
34. En esta unidad hay problemas con la seguridad de los pacientes.	<input type="checkbox"/>				
35. Nuestros procedimientos y medios de trabajo son buenos para evitar errores en la asistencia.	<input type="checkbox"/>				
36. Mi superior/jefe expresa su satisfacción cuando intentamos evitar riesgos en la seguridad del paciente.	<input type="checkbox"/>				
37. Mi superior/jefe tiene en cuenta, seriamente, las sugerencias del personal para mejorar la seguridad de los pacientes.	<input type="checkbox"/>				

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
38. Cuando la presión de trabajo aumenta, mi superior/jefe pretende que trabajemos más rápido, aunque se pueda poner en riesgo la seguridad de los pacientes.	<input type="checkbox"/>				
39. Mi superior/jefe pasas por alto los problemas de seguridad del paciente que ocurren de forma repetida.	<input type="checkbox"/>				

Sección C: Su Hospital

Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su Hospital.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
40. La gerencia o la Dirección del Hospital facilita un ambiente laboral que favorece la seguridad del paciente.	<input type="checkbox"/>				
41. Los servicios /unidades de este Hospital se coordinan bien entre ellos.	<input type="checkbox"/>				
42. La información de los pacientes se pierde, en parte, cuando se trasladan de un servicio a otro.	<input type="checkbox"/>				
43. Hay buena cooperación entre los servicios del centro que necesitan trabajar conjuntamente.	<input type="checkbox"/>				
44. En los cambios de turno se pierde, con frecuencia, información importante de los pacientes durante los cambios de turno.	<input type="checkbox"/>				
45. Suele resultar incómodo trabajar con personal de otros servicios/unidades.	<input type="checkbox"/>				
46. El intercambio de información entre los servicios/unidades es habitualmente problemático.	<input type="checkbox"/>				
47. La Gerencia o Dirección del Hospital muestra con hechos que la seguridad del paciente es una de sus prioridades.	<input type="checkbox"/>				
48. La Gerencia/Dirección del Hospital sólo parece interesarse por la seguridad del paciente después de que haya ocurrido un suceso adverso en un paciente.	<input type="checkbox"/>				
49. Los servicios/unidades del Hospital trabajan de forma coordinada para proporcionar la mejor atención posible a los pacientes.	<input type="checkbox"/>				
50. Los cambios de turno provocan problemas en la atención de los pacientes.	<input type="checkbox"/>				

Sección D: Comunicación en su Servicio/Unidad

¿Con qué frecuencia ocurren las siguientes circunstancias en su servicio/unidad? _

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	La mayoría del tiempo	Siempre
51. Cuando notificamos algún incidente, nos informan sobre qué tipo de actuaciones se han llevado a cabo.	<input type="checkbox"/>				

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	La mayoría del tiempo	Siempre
52. Cuando el personal ve algo que puede afectar negativamente a la atención que recibe el paciente, habla de ello con total libertad.	<input type="checkbox"/>				
53. Se nos informa de los errores que ocurren en este servicio/unidad.	<input type="checkbox"/>				
54. El personal puede cuestionar con total libertad las decisiones o acciones de sus superiores.	<input type="checkbox"/>				
55. En mi Servicio/Unidad, discutimos de qué manera se puede evitar que un error vuelva a ocurrir.	<input type="checkbox"/>				
56. El personal tiene miedo de hacer preguntas cuando algo parece haberse hecho de forma incorrecta.	<input type="checkbox"/>				
57. Se notifican los errores que son descubiertos y corregidos antes de afectar al paciente	<input type="checkbox"/>				
58. Se notifican los errores que previsiblemente no van a dañar al paciente.	<input type="checkbox"/>				
59. Se notifican los errores que no han tenido consecuencias adversas aunque previsiblemente podrían haber dañado al paciente.	<input type="checkbox"/>				
60. Cuando se reciben verbalmente órdenes sobre tratamientos, cuidados o procedimientos a realizar, el personal que las recibe repite en voz alta la orden recibida a quien la emite, para asegurarse que ha sido bien comprendida.	<input type="checkbox"/>				
61. Cuando se reciben verbalmente órdenes sobre tratamientos, cuidados o procedimientos a realizar, el personal que las recibe las anota en el documento clínico que corresponde	<input type="checkbox"/>				
62. Se elaboran informes o resúmenes de historia clínica de memoria, sin tener delante toda la documentación (análisis, radiografías, etc.).	<input type="checkbox"/>				
63. Antes de realizar una nueva prescripción se revisa el listado de medicamentos que está tomando el paciente.	<input type="checkbox"/>				
64. Todos los cambios de medicación son comunicados de forma clara y rápida a todos los profesionales implicados en la atención al paciente.	<input type="checkbox"/>				
65. Cualquier información que afecte al diagnóstico del paciente es comunicada de forma clara y rápida a todos los profesionales implicados en la atención de ese paciente.	<input type="checkbox"/>				
66. En los pacientes terminales, se indagan de forma anticipada sus preferencias sobre tratamientos y procedimientos de soporte vital. (Contestar sólo si en su unidad se atienden pacientes terminales)	<input type="checkbox"/>				
67. En el caso de que se maneje quimioterapia, se reciben órdenes verbales en relación con estos tratamientos. (Contestar solo si en su unidad se administra quimioterapia)	<input type="checkbox"/>				
68. Antes de que firme el consentimiento informado se pide al paciente o a su representante que repita lo que ha entendido de las explicaciones recibidas sobre posibles riesgos y complicaciones de la intervención, exploración o tratamiento implicado	<input type="checkbox"/>				

Sección D: Información complementaria sobre Seguridad del Paciente

69. Por favor, califique, de 0 a 10 el grado de seguridad del paciente en su servicio/unidad

0 Mínima seguridad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Máxima seguridad
<input type="checkbox"/>										

70. ¿Existe en su centro un procedimiento para notificar incidentes o efectos adversos? Si No

71. En el último año, ¿cuántas veces ha notificado por escrito un incidente o efecto adverso a su superior o a otras instancias?

Sección F: Clima laboral

72. Califique, por favor, de 0 a 10 el grado de satisfacción general con su trabajo.

0 Mínima satisfacción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Máxima satisfacción
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	La mayoría del tiempo	Siempre
73. Estoy orgulloso de trabajar en este Hospital	<input type="checkbox"/>				
74. Las condiciones físicas (temperatura, luz, ruido) en las que desarrollo mi trabajo son adecuadas.	<input type="checkbox"/>				
75. La formación proporcionada por el Hospital o por mi Servicio es adecuada.	<input type="checkbox"/>				
76. En general, la relación profesional con mi superior directo es adecuada.	<input type="checkbox"/>				
77. El jefe de servicio/unidad deposita de forma adecuada la confianza en los subordinados	<input type="checkbox"/>				
78. El jefe de servicio/unidad utiliza de manera constructiva las ideas de los subordinados	<input type="checkbox"/>				
79. El jefe de servicio/unidad toma las decisiones en función del interés de los pacientes.	<input type="checkbox"/>				
80. En general, me siento responsable de los objetivos de nuestra Organización.	<input type="checkbox"/>				
81. Con las tareas y responsabilidades que se me asignan en el servicio, el grado de aprovechamiento de mi capacidad profesional es adecuado.	<input type="checkbox"/>				
82. Mi servicio/unidad va a poder satisfacer mis expectativas de promoción y desarrollo profesional.	<input type="checkbox"/>				

	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
115. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	<input type="checkbox"/>						
116. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	<input type="checkbox"/>						

117. Finalmente, si le parece conveniente puede añadir cualquier comentario relacionado con la seguridad del paciente o del clima laboral que no haya sido tratado previamente:

Gracias por completar este cuestionario

Su ayuda será muy útil

Personas de contacto para cualquier aclaración:

Unidad de Calidad Asistencial

Francisco Medrano González fmedrano@gescam.jccm.es

Carlos García Fernández cgfernandez@sescam.jccm.es

Consolación Sahuquillo Talaya csahuquillo@sescam.jccm.es