

Título

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL RESIDENTE EN CASTILLA Y LEÓN

Clasificación

05- Calidad

Palabras clave: SATISFACCION, RESIDENTES

Autores

MARIA JESUS PEREZ CURIEL; M^a TERESA GONZALEZ MARTINEZ; M^a SOLEDAD MONTERO ALONSO; M^a NIEVES GONZALEZ NATAL; ANA MARTA GARCÍA MARTÍNEZ; SUSANA VILLAR BARBA; LUIS FERNÁNDEZ CARBAJO

INTRODUCCION

La Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, dependiente de la Consejería de Sanidad, tiene entre sus líneas estratégicas el desarrollo y mejora de la formación especializada en nuestra Comunidad Autónoma. Para el logro de esta estrategia se ha diseñado un proyecto, que está estrechamente relacionado con el cumplimiento del RD 183/ 2008 y el desarrollo normativo previsto en la CCAA en materia de formación especializada y mejora de la calidad. Escuchar al residente es un objetivo contemplado en nuestras directrices del plan de gestión de calidad docente aumentando la calidad percibida de los servicios ofrecidos por los residentes. Con este fin se ha planteado esta experiencia que permitirá a la Gerencia Regional de Salud recabar de los residentes sus necesidades y expectativas con respecto a la formación especializada. **OBJETIVOS:** Distinguir que aspectos son más influyentes para los residentes en la calidad de la formación especializada y posteriormente evaluarlos. Elaborar un cuestionario que contenga las áreas de interés destacadas para los distintos tipos de residentes. Utilizar la información obtenida para establecer acciones de mejora.

MATERIAL Y METODOS

Se realizó una investigación cualitativa utilizando entrevistas personales con los residentes para generar los llamados incidentes críticos para obtener información de su percepción sobre los aspectos relacionados con su proceso formativo. Posteriormente se procedió a la clasificación de los incidentes críticos así como a la determinación de las dimensiones de calidad por dos observadores independientes. Esta clasificación sirve de documento base para elaborar la encuesta de satisfacción adaptada a las necesidades y expectativas de los residentes de nuestra comunidad. Se definieron 6 grupos focales, 2 para las especialidades médicas, y uno para cada grupo de Atención Primaria, especialidades quirúrgicas, especialidades de servicios centrales y el último para las especialidades no médicas. Los grupos fueron estratificados según especialidad, centro o unidad docente, provincia, edad, sexo, periodo de residencia y nacionalidad. El tamaño de la muestra inicial fue de 81 residentes en representación de los 1186 especialistas que se forman en la actualidad en nuestra comunidad. Obtuvimos una participación del 96 %. La media de identificación de incidentes críticos por participante fue de 10, 47. Los incidentes críticos se agruparon inicialmente en 8 dimensiones de calidad: Figuras docentes / Tutor - Formador, Comunicación, Proceso Formativo, Condiciones Laborales, Instalaciones y Recursos Disponibles, Planificación del Trabajo, Ambiente de Trabajo y Evaluación y Reconocimiento. La encuesta final explorará fundamentalmente diferentes aspectos relacionados con estas categorías.

CONCLUSIONES



Alta tasa de participación Elevada productividad de los participantes en la identificación de incidentes críticos Las dimensiones de calidad identificadas responden a: Figuras docentes, Comunicación, Proceso Formativo, Condiciones Laborales, Instalaciones y Recursos, Planificación del Trabajo, Ambiente de Trabajo y Evaluación y Reconocimiento. Se ha detectado la necesidad de establecer un mecanismo de relación continuo y estable con los residentes para dar un paso más en la calidad de la formación especializada