

Título

SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y CLIMA LABORAL TRAS LA REORGANIZACIÓN DE UNA UNIDAD HOSPITALARIA

Clasificación

05- Calidad

Palabras clave: CALIDAD, SATISFACCIÓN

Autores

JOSÉ LUIS NAVARRO ESPIGARES; MANUEL JURADO CHACÓN; ELISA HERNÁNDEZ TORRES; MARÍA ANTONIA PADIAL ORTIZ; RAFAEL RÍOS TAMAYO; FRANCISCO JAVIER PÉREZ ZENNI

INTRODUCCION

En 2007-2008 se produjo un cambio relevante en la organización de la Unidad de Tratamientos de Anticoagulación Oral (TAO) del Servicio de Hematología del Hospital Universitario Virgen de las Nieves. Dichos cambios afectan a la ubicación física, el mobiliario, los instrumentos de medida de los niveles de coagulación, la gestión de citas de los usuarios, la gestión e información de los resultados analíticos al usuario y a la organización de los circuitos por donde pasa el usuario. El objetivo de este trabajo es el análisis comparado de la satisfacción de los usuarios y del clima laboral en los profesionales de la unidad antes y después de la implantación de las mejoras introducidas en la unidad.

MATERIAL Y METODOS

Para la determinación de la satisfacción de usuarios la muestra del estudio estaba integrada por: 174 pacientes elegidos al azar entre la población de usuarios de la unidad. Por su parte el clima laboral se estudió a partir de las valoraciones de 15 profesionales que representan la totalidad de las personas que han trabajado en la unidad, antes y después de las mejoras introducidas. Los instrumentos utilizados para la medida fueron la escala SERVQUAL, para medir la satisfacción, y el cuestionario Work Environment Scale (WES) para identificar el clima laboral.

CONCLUSIONES

En cuanto a la satisfacción de los pacientes, antes de la reforma las percepciones eran menores que las expectativas y tras la reforma esta relación se invirtió. Diferenciando criterios, antes de la reforma se obtiene una puntuación positiva en la capacidad de respuesta, siendo negativa en el resto de los criterios. Tras la reforma se obtienen valoraciones positivas en los criterios de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, obteniéndose una puntuación global positiva. Con respecto al clima laboral, en 8 de las 10 dimensiones analizadas, las puntuaciones obtenidas han mejorado después de la aplicación de las modificaciones. Es destacable la disminución del indicador de la medida de la dimensión presión. El presente trabajo pone de manifiesto la existencia de diferencias significativas en la calidad percibida por los usuarios de un servicio en un contexto de mejora de la ordenación del trabajo y de mejora en la confortabilidad de las instalaciones, así como el impacto positivo en el clima social de los trabajadores.