

# EVALUACION SOBRE CALIDAD DEL LUGAR DE TRABAJO

## **Introducción**

El presente trabajo cualitativo hace referencia a la evaluación de los actores sobre la calidad en su lugar de trabajo, reuniendo de esta manera la reflexión y la capacidad de cada área en particular para dar lo mejor de sí y en su conjunto.

## **Fundamentación**

El Servicio del Hospital de Día, 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, 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, si es posible mejorar el objetivo de optimizar la la atención al paciente.

Se desarrolla la encuesta sobre evaluación sobre calidad y conformidad del lugar de trabajo.

## **Objetivo General:**

- Observar el funcionamiento actual de todas las áreas del Hospital de Día;
- Recibir aportes de cada un área;

## **Objetivo Específico:**

- Conocer las necesidad 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.

## Material y Método

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.

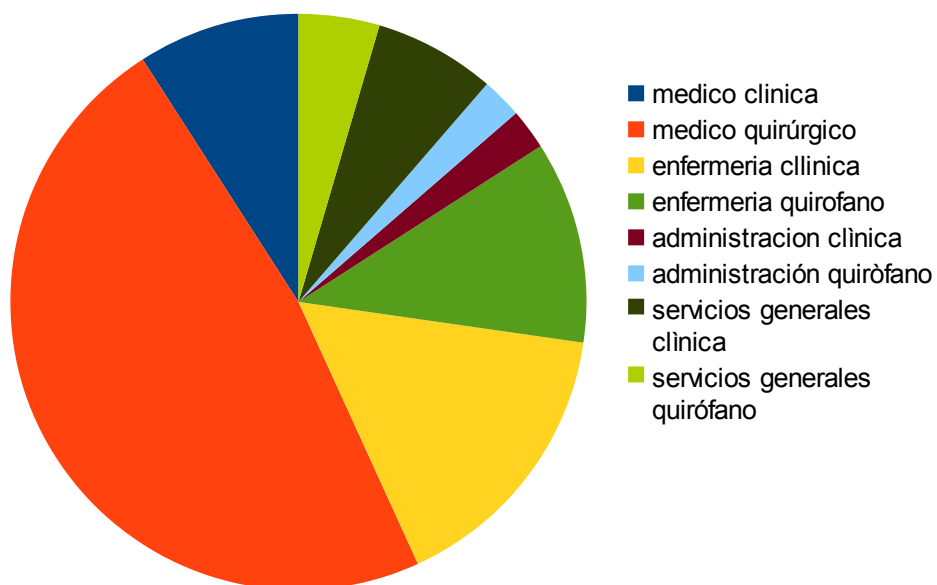
## Análisis

### Profesión

Profesión / Lugar:	Área Clínica	Área Quirófano
Médico	4	* 21
Enfermería	5	7
Administración	1	1
Servicios Generales	3	2

Tabla I

Tabla I



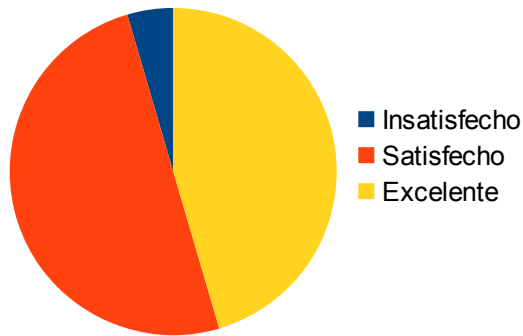
Sobre los indicadores:

**Percepción General**

¿Cómo se siente trabajando en este sector?

Insatisfecho	Satisfecho	Excelente
2	22	20

Tabla II.a



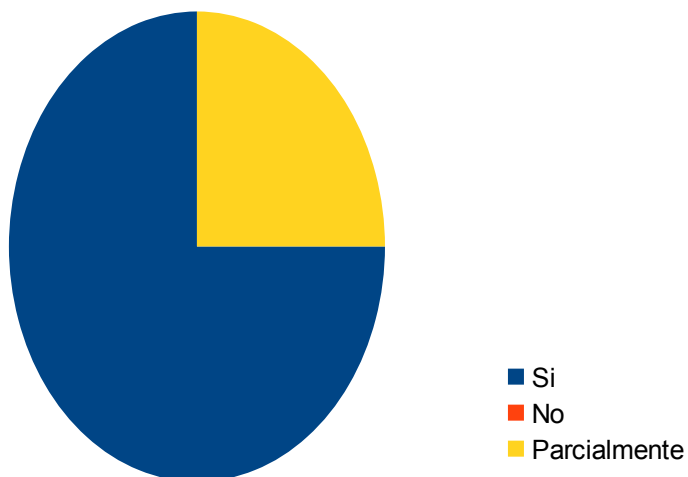
	Insatisfecho
Enfermería quirófano	1
Administración Clínica/Quirófano	1

¿En su sector se cumplen horarios de trabajo?

Si	No	Parcialmente
33		11

Tabla II.b

Si	75%
No	0%
Parcialmente	25%



**Parcialmente:**

Médico Clínico	1
Médico Quirófano	5
Enfermería clínica	2
Enfermería Quirófano	2
Servicios Generales Clínica/Quirófano	1

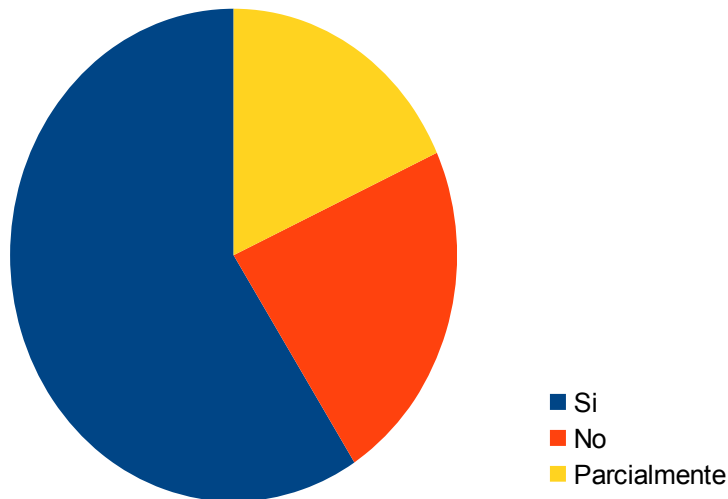
**Reconocimiento del lugar en donde trabaja**

¿Conoce la historia del Servicio de Hospital de Día?

Si	No	Parcialmente
26	10	8

Tabla III.a

Si	59,09%
No	22,72%
Parcialmente	18,18%



**Por No**

Médico Quirófano	5
Enfermería clínica	1
Enfermería Quirófano	2
Servicios Generales Clínica/Quirófano	2

**Por Parcialmente**

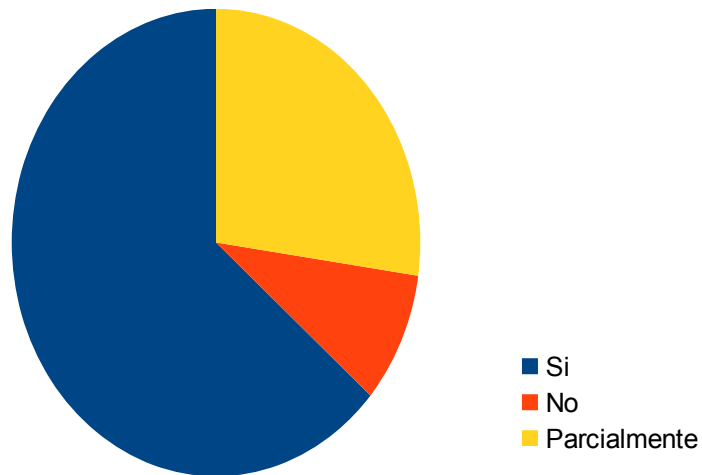
6
1
1

¿Recibe información de cómo desempeñarse en su trabajo?

Si	No	Parcialmente
28	4	12

Tabla III.b

Si	63,63%
No	9,09%
Parcialmente	27,27%



	Por No	Por Parcialmente
Médico Clínico		1
Médico Quirófano		6
Enfermería clínica	1	2
Enfermería Quirófano	2	2
Servicios Generales Clínica/Quirófano	1	1

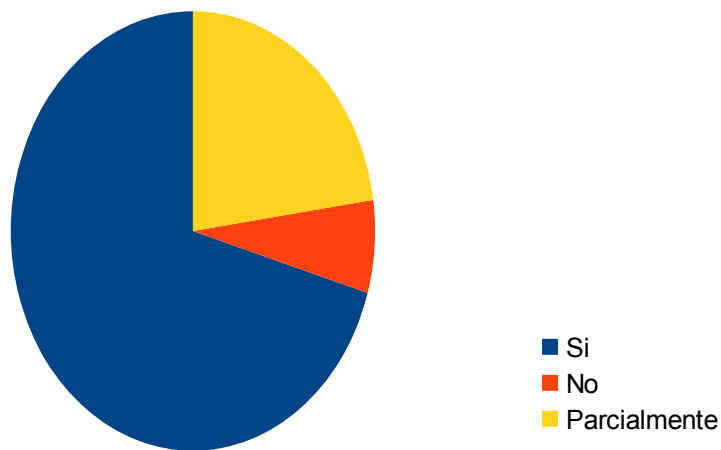
### Reconocimiento de acuerdo a su función

¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Si	No	Parcialmente
31	3	10

Tabla IV.a

Si	70,45%
No	6,82%
Parcialmente	22,73%



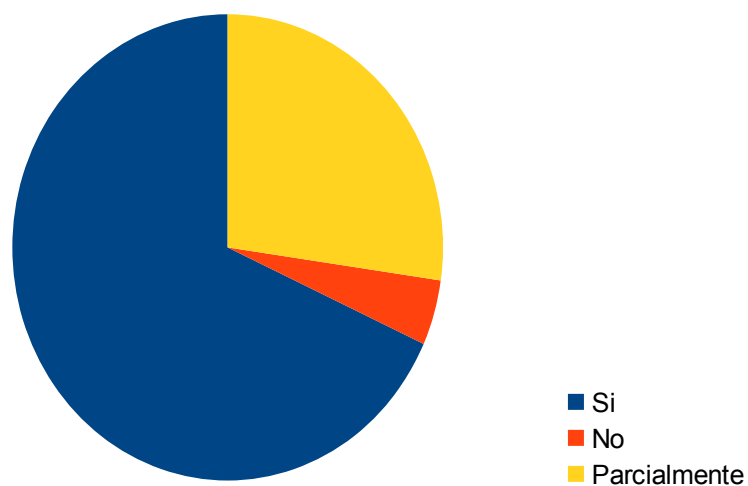
	Por No	Por Parcialmente
Médico Quirófano	1	
Enfermería clínica	1	2
Enfermería Quirófsno	1	5
Administración Clínica/Quirófano		2
Servicios Generales Clínica/Quirófano		1

Su posición en la organización del Servicio ¿Es gratificante para Usted?

Si	No	Parcialmente
30	2	12

Tabla IV.b

Si	68,18%
No	4,54%
Parcialmente	27,27%



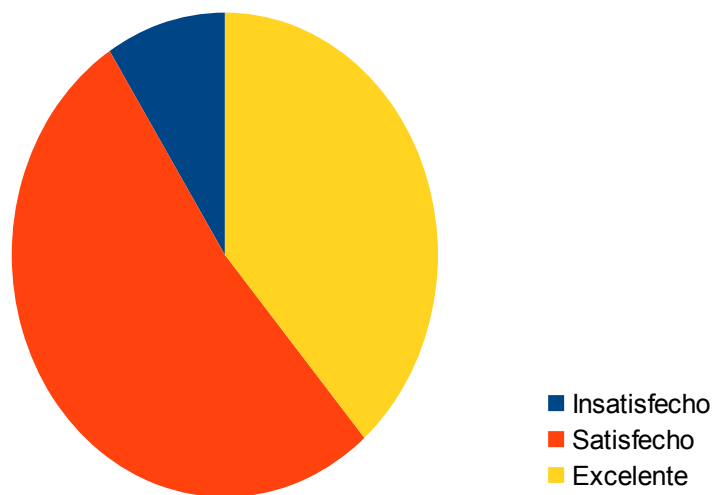
	<b>Por No</b>	<b>Por Parcialmente</b>
Médico Clínico		2
Médico Quirófano		3
Enfermería clínica		2
Enfermería Quirófano		3
Administración Clínica/Quirófano	2	
Servicios Generales Clínica/Quirófano		2

¿Cómo calificaría su relación con los pares de trabajo?

Insatisfecho	Satisfecho	Excelente
4	23	17

Tabla IV.c

Insatisfecho	9,09%
Satisfecho	52,27%
Excelente	38,63%



**Por Insatisfecho**

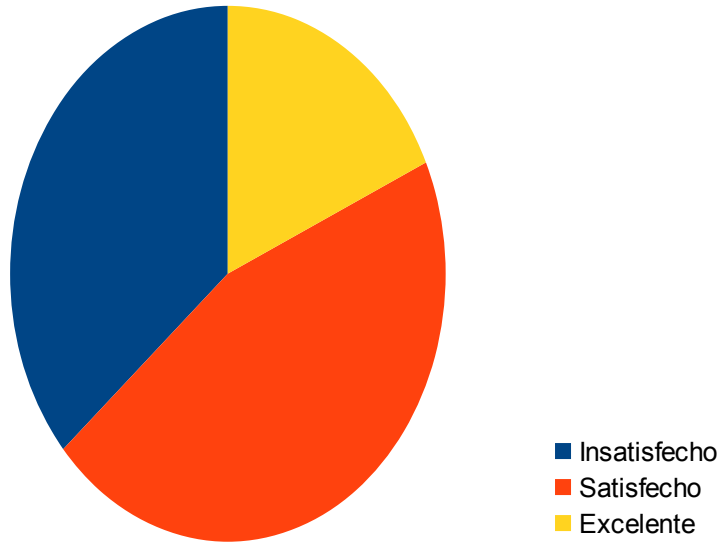
Enfermería clínica	1
Enfermería Quirófano	1
Administración Clínica/Quirófano	2

La comunicación interna dentro del área de trabajo ¿Funciona correctamente?

Insatisfecho	Satisfecho	Excelente
16	20	8

Tabla IV.d

Insatisfecho	36,36%
Satisfecho	45,45%
Excelente	18,18%



**Por Insatisfecho**

Médico Clínico	1
Médico Quirófano	2
Enfermería clínica	4
Enfermería Quirófano	7
Administración Clínica/Quirófano	2

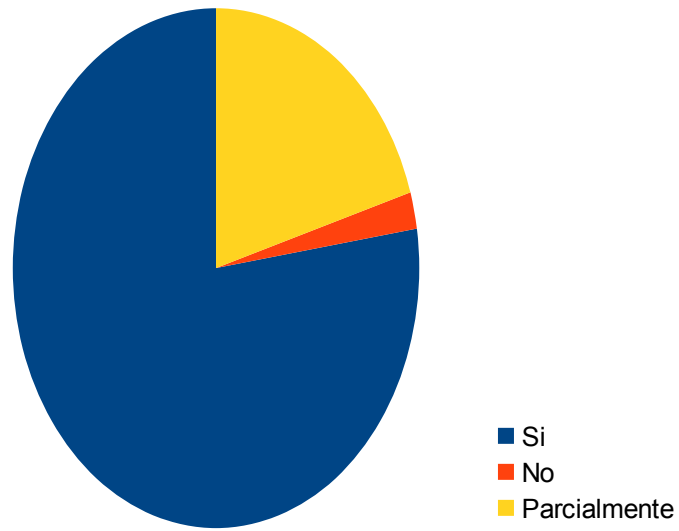
¿Conoce las tareas que desempeñan las distintas áreas que componen su Servicio?

Si	No	Parcialmente
34	1	9

Tabla IV.e

Si	77,27%
No	2,27%
Parcialmente	20,25%





**Por No**

**Por Parcialmente**

Médico Quirófano	1	5
Enfermería Quirófano		3
Administración Clínica/Quirófano		1

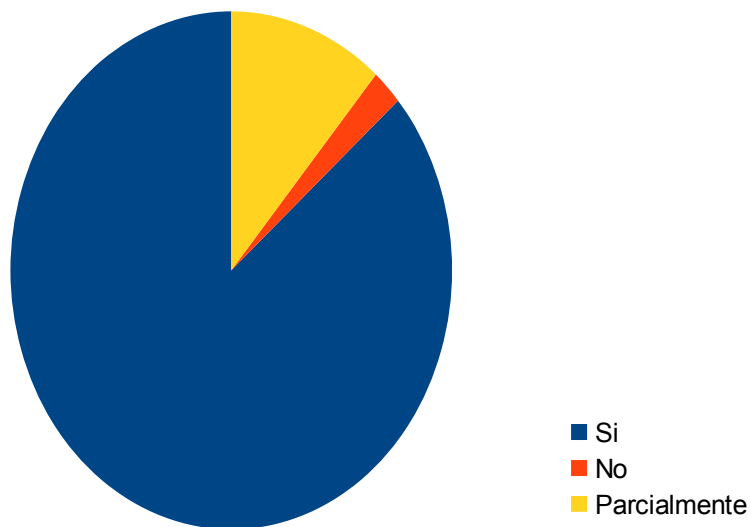
### Ambiente de trabajo

¿Las condiciones de trabajo en su sector son seguras?

Si	No	Parcialmente
38	1	5

Tabla V.a

Si	86,36%
No	2,27%
Parcialmente	11,36%



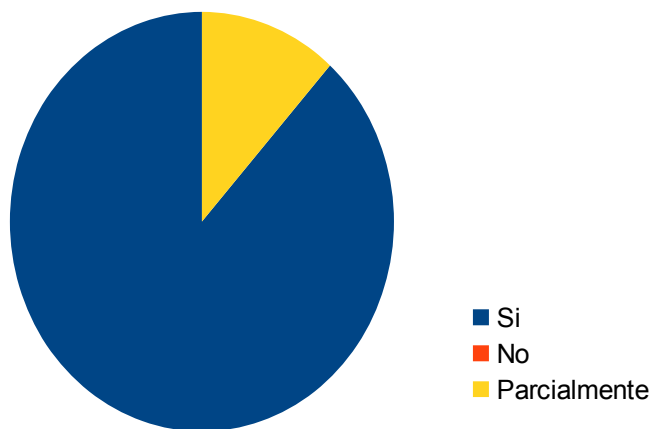
	Por No	Por Parcialmente
Médico Quirofano		1
Enfermería clínica		1
Enfermería Quirófano	1	1
Servicios Generales Clínica/Quirófano		2

¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?

Si	No	Parcialmente
38		5

Tabla V.b

Si	86,36%
No	0%
Parcialmente	11,36%



**Por Parcialmente**

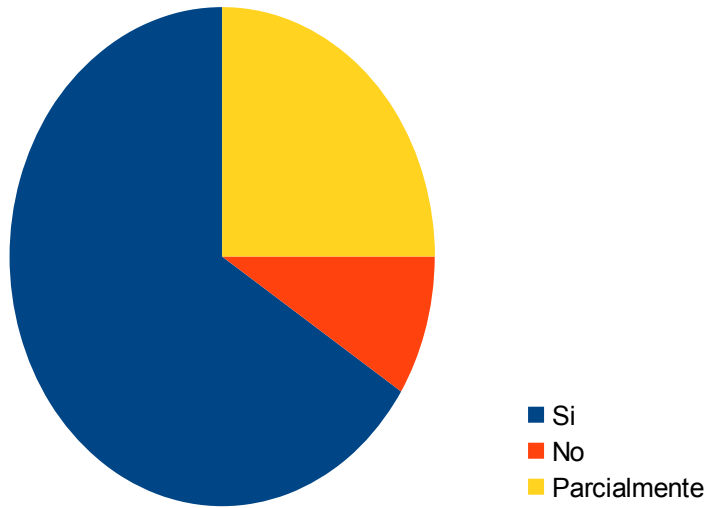
Médico Quirófano	1
Enfermería Quirófano	2
Administración Clínica/Quirófano	2

¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

Si	No	Parcialmente
29	4	11

Tabla V.c

Si	65,90%
No	9,09%
Parcialmente	25,00%



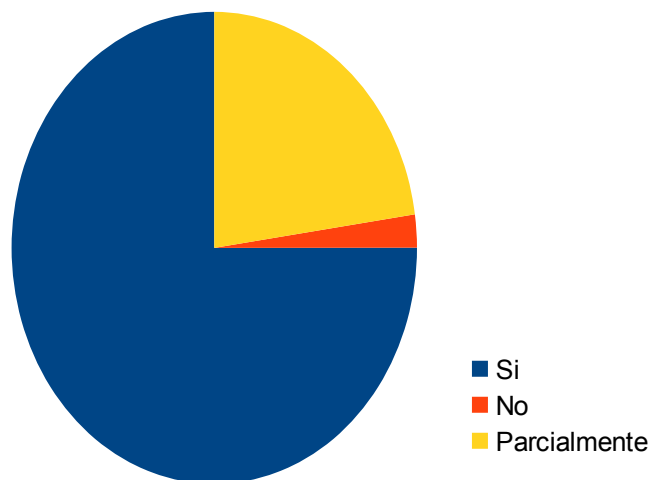
	Por No	Por Parcialmente
Médico Clínico		1
Médico Quirófano	1	3
Enfermería clínica	2	2
Enfermería Quirófano	1	2
Administración Clínica/Quirófano		2
Servicios Generales Clínica/Quirófano		1

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

Si	No	Parcialmente
33	1	10

Tabla V.d

Si	75,00%
No	2,27%
Parcialmente	22,72%



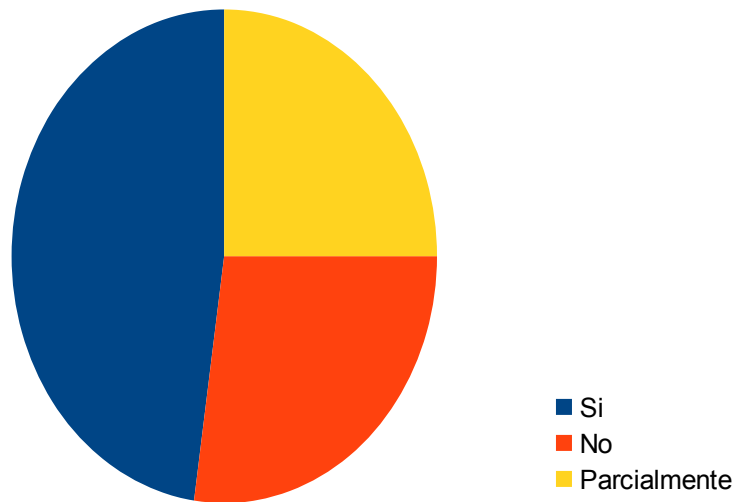
	Por No	Por Parcialmente
Médico Clínico		1
Médico Quirófano		5
Enfermería clínica		1
Enfermería Quirofano		2
Servicios Generales Clínica/Quirófano	1	1

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

Si	No	Parcialmente
21	12	11

Tabla V.e

Si	47,72%
No	27,27%
Parcialmente	25%



	Por No	Por Parcialmente
Médico Clínico	1	1
Médico Quirófano	3	5
Enfermería Clínica	4	1
Enfermería Quirófano		2
Servicios Generales Clínica/Quirófano	2	2

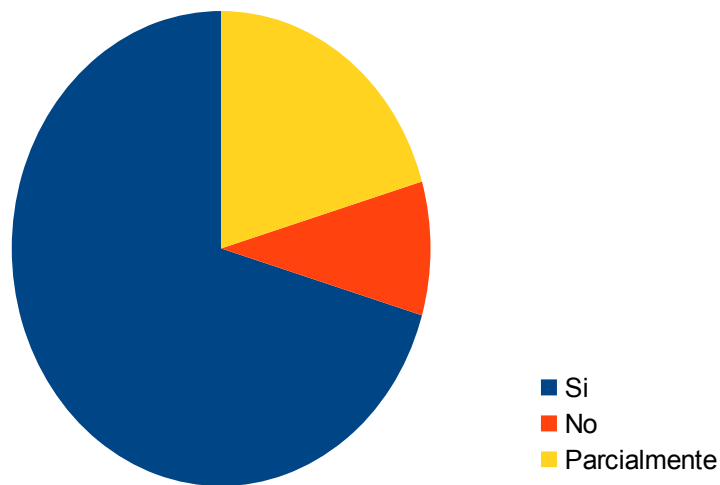
### Formación e Información

¿Recibe formación necesaria para desarrollar su tarea?

Si	No	Parcialmente
31	4	9

Tabla VI.a

Si	70,45%
No	9,09%
Parcialmente	20,45%



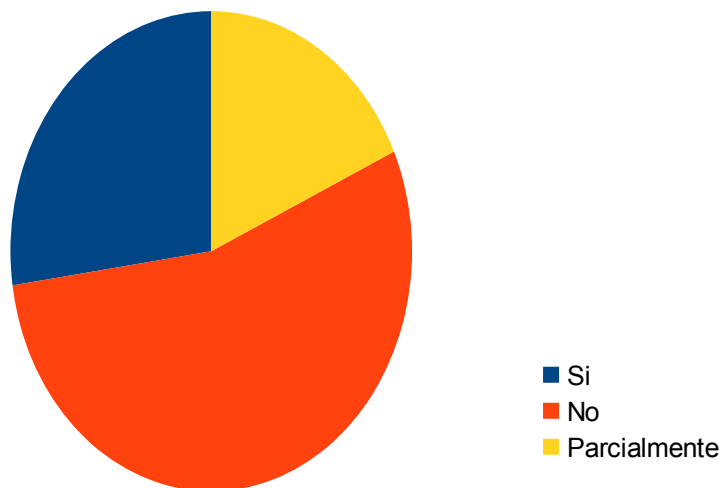
	Por No	Por Parcialmente
Médico Clínico		2
Médico Quirófano	2	2
Enfermería clínica	1	1
Enfermería Quirófano	1	1
Administración Clínica/Quirófano		2
Servicios Generales Clínica/Quirófano		1

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

Si	No	Parcialmente
12	24	8

Tabla VI.b

Si	27,27%
No	54,54%
Parcialmente	18,18%



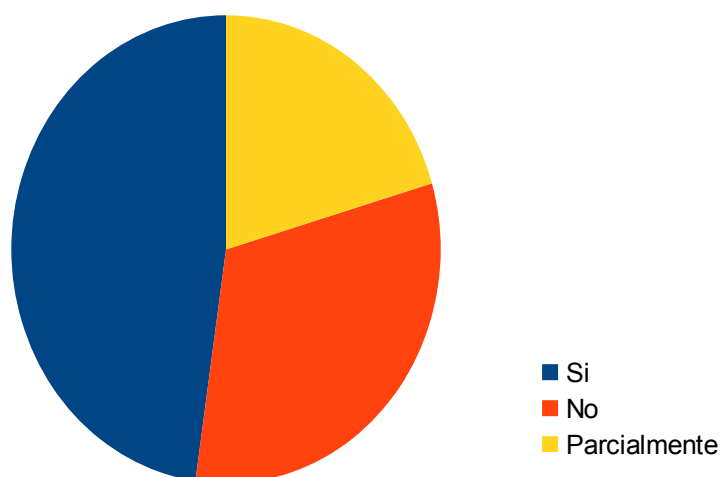
	<b>Por No</b>	<b>Por Parcialmente</b>
Médico Clínico	3	
Médico Quirófano	10	4
Enfermería clínica	2	1
Enfermería Quirófano	5	1
Administración Clínica y Quirófano	2	
SServicios Generales Clínica/Quirófano	2	2

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

Si	No	Parcialmente
21	14	9

Tabla VI.c

Si	47,72%
No	31,82%
Parcialmente	20,45%



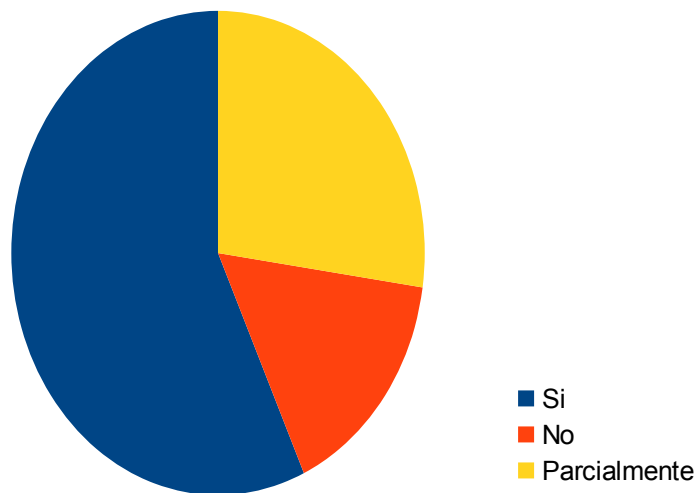
	<b>Por No</b>	<b>Por Parcialmente</b>
Médico Clínico	2	1
Médico Quirófano	8	7
Administración Clínica y Quirófano	2	
Servicios Generales Clínica/Quirófano	2	1

¿Cuándo se implementan nuevos mecanismos o tecnologías, el Servicio le provee la formación necesaria?

Si	No	Parcialmente
25	7	12

Tabla VI.d

Si	56,82%
No	15,91%
Parcialmente	27,27%



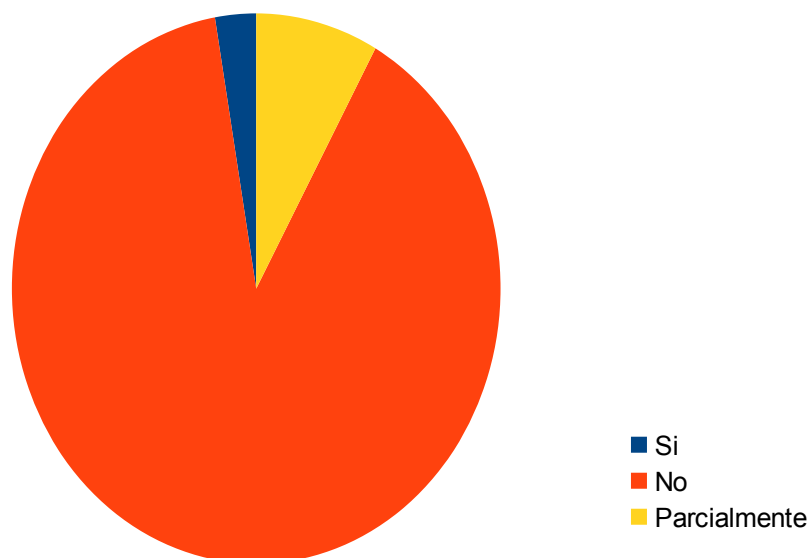
	<b>Por No</b>	<b>Por Parcialmente</b>
Médico Clínico	1	2
Médico Quirófano	2	4
Enfermería Clínica	1	3
Enfermería Quirófano	1	1
Administración Clínica y Quirófano	1	1
Servicios Generales Clínica/Quirófano	1	1

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

Si	No	Parcialmente
1	33	3

Tabla VI.e

Si	2,27%
No	75%
Parcialmente	6,82%



	<b>Por No</b>	<b>Por Parcialmente</b>
Médico Clínico	2	
Médico Quirófano	19	2
Enfermería clínica	2	1
Enfermería Quirófano	5	
Administración Clínica/Quirófano	1	
Servicios Generales Clínica/Quirófano	4	

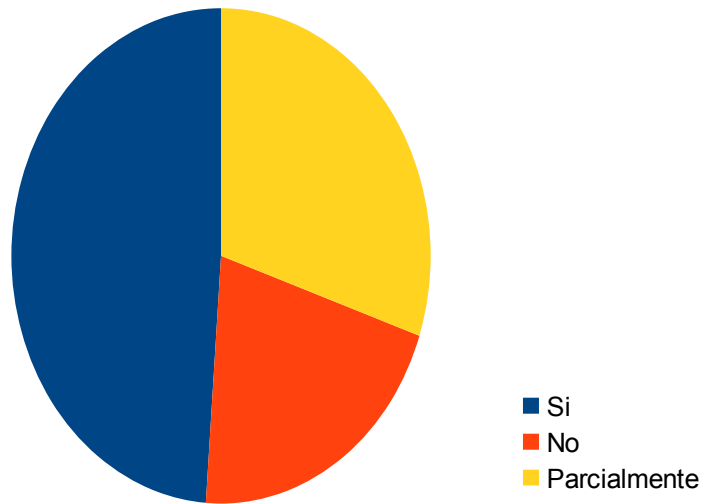
¿El Servicio, le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?

Si	No	Parcialmente
21	9	13

Tabla VI.f

Si	47,73%
No	20,45%
Parcialmente	29,55%





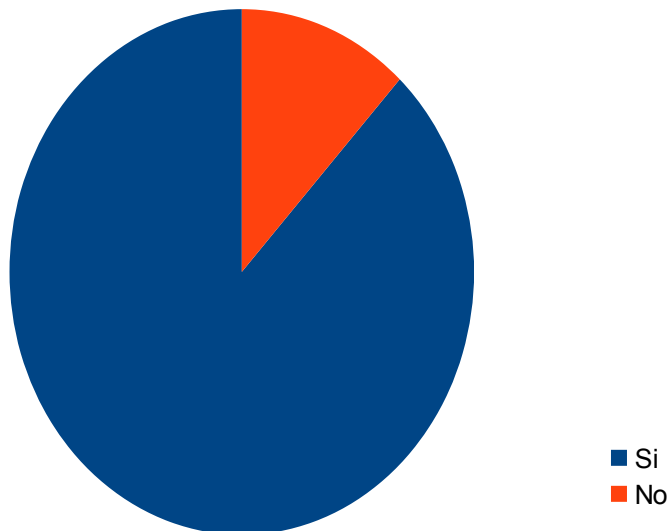
	Por No	Por Parcialmente
Médico Clínico	1	
Médico Quirófano	2	6
Enfermería clínica	1	2
Enfermería Quirófano		4
Administración Clínica/Quirófano	2	
Servicios Generales Clínica/Quirófano	3	1

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

Si	No
37	5

Tabla VI.g

Si	84,09%
No	11,36%



### Por No

Médico Quirófano	2
Enfermería Quirófano	3

### Las sugerencias fueron agrupadas en items:

- Reconocimiento del lugar que trabaja: *Respeto.*
- Conocimiento de la tarea a desarrollar:
  - Acucheck, *kit de derrame para oncología y Desfibrilador Externo Ambulatorio (DEA)*;
  - Cumplimiento de los horarios de llegada a quirófano;*
  - Mejorar la organización de los turnos, en los exámenes preanestésicos y, la relación entre la coordinación quirúrgica y el ingreso de las/os pacientes para su internación;*
  - 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 hs.*
- Comunicación
  - Reuniones periódicas;*
  - Mejorar la implementación de la comunicación de cambios;*
  - Reconocer la importancia del trabajo en equipo;*
  - 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;*
  - Mejorar la coordinación entre jefes de servicio, enfermeras, secretaria;*
  - Unificar criterios.*
- Manejo de la Emergencia.
  - Informar al personal sobre las metas interaccionales de seguridad.*
  - Entrega de materiales de esterilización a horario.*

### Discusión

El presente trabajo se desarrolló considerando la importancia de la calidad en la prestación y, del ambiente laboral. Esto redundó en el equipo de trabajo y por ende se traduce en Calidad de Atención.

El observar cuestiones de índole cualitativo potencia la calidad y cantidad de prestaciones a

realizar en un servicio médico entendiendo las dinámicas que se presentan en forma cotidianas.

Con el objetivo de mejorar la calidad de atención, se desarrolla esta encuesta de opinión que evalúa el estado actual, así como aquellos parámetros que permiten obtener información sobre el funcionamiento de la organización, profundizando el conocimiento para hacer más eficiente el sistema e ir perfeccionándolo en el tiempo.

De las 55 encuestas que se entregaron, 44 personas la contestaron. Con respecto a la población que era direccionada a los miembros del Staff, intervinieron 10 residentes del área de quirófano. Se observó en la pregunta por si consideraban útil ésta encuesta: 2 de los encuestados del área de quirófano escribieron “Parcialmente”, esta opción no estaba planteada ya que la respuesta era por Si o por No, mostrando rigidez en la estructura de la encuesta. Más allá de ello, se pudo observar que en la mayoría de los encuestados, respetaron las consignas como la voluntad de no responder. Como en la pregunta por si tendría dificultad en implementar los nuevos mecanismos y/o tecnologías: 7 de los encuestados no la contestaron por no haber contestado afirmativamente la pregunta anterior. En esta misma pregunta se demuestra una muy buena predisposición debido a que el 75% no tendría inconvenientes en implementar nuevas tecnologías.

### **Conclusión:**

El desarrollo de ésta encuesta demostró:

- La importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales.
- Se resaltó la necesidad de mantener la información, así como la educación continua fundamentalmente en escenarios de urgencia – emergencia.
- Se reconocieron metodologías de organización que fueron valoradas.

La experiencia del desarrollo de la encuesta permitió grupalmente abordar temáticas que se daban por asumidas, permitiendo evaluar sus fortalezas y debilidades. Gerarquizó la importancia del reconocimiento, y el estar preparados ante una urgencia, manteniendo una fluida comunicación entre todos.

Se sugiere la necesidad de este modelo de procedimientos en servicios con diferentes niveles de desarrollo profesional creados por un objetivo común.

## **BiBliografía:**

Espinosa E, Zarnora P y González M. *La calidad de vida en oncología*. En: Ordóñez A., et all (eds) “*Oncología Clínica. Fundamentos y patología general*”. McGraw-Hill. Interamericana de España Madrid. 1992; 585-93.

Ferriols Lisart, R., et all. *Calidad de vida en Oncología Clínica*. Revisión – Farm Hosp 1995; 19 (6):315-322.

Harrison SE, Watson EK, Ward AM, Khan NF, Turner D, et all. *Primary health and supportive care needs of long-term cancer survivors: a questionnaire survey*. J Clin Oncol 2011;29: 2091-8.

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*. Washington, DC: NQF; 2009.