ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Mª Dolores Buera Broto

Servicio de Atención al Usuario Hospital de Barbastro

salud servicio aragonés de salud Sector Barbastro

29/11/2011

GOBIERNO DE ARAGON

Introducción

- Proyecto de mejora de la calidad presentado en la convocatoria 2011
- Elaboración e implementación en el hospital de una guía informativa dirigida a los usuarios durante su ingreso
- Necesitamos como paso previo elaborar una encuesta de satisfacción

Justificación del proyecto

- **La información es un derecho del ciudadano-cliente de los servicios sanitarios.** La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica señala: "el derecho a recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, calidad y requisitos de acceso".

- Además de un derecho, es una **necesidad que detectamos desde nuestro servicio**, por los numerosos requerimientos de información y orientación por parte de los usuarios y quejas derivadas de una deficiente percepción de la información recibida.

- Actualmente **no existe una Guía informativa a usuarios** relativa a normas, instalaciones, cartera de servicios, etc.

Objetivos

- Garantizar el **derecho a la información**
- Lograr una correcta **orientación** del usuario en nuestro hospital
- Informar sobre los **recursos disponibles** (cartera de servicios)
- Promover el **uso responsable** de los servicios
- Dar a conocer los **derechos y deberes** de los usuarios de la sanidad pública.
- **Mejorar la satisfacción** del usuario
- **Mejorar la imagen de nuestra organización** y la percepción del usuario de la calidad asistencial recibida

Metodología del proyecto

1. Búsqueda de información (otros hospitales, bibliografía)
2. **Encuesta de satisfacción previa**
3. Carteles informativos para las habitaciones
4. Libro - guía informativa para usuarios
5. Presentación audiovisual en canal gratuito de TV
6. Encuesta de satisfacción (para evaluar la mejora)

Objetivo de la encuesta

- Conocer la opinión de los usuarios.
- Identificar las expectativas y necesidades reales de información de los mismos.
- Cuantificar la percepción del usuario sobre la información recibida durante su ingreso, relacionada con normas, accesos, orientación, prestaciones, etc.

Metodología de la encuesta

- Usuarios ingresados en el hospital (2ª quincena junio y 1ª julio)
- Todas las plantas de hospitalización al primer día del ingreso por entrevista personal
- Excluidos: problemas de idioma, patologías graves
- Variables: Edad, sexo, ingresos previos, tipo de ingreso
- Satisfacción relativa a:
  - Señalización de accesos y servicios
  - Información sobre normas generales de hospital / planta
  - Información del personal que le atiende
  - Conocimiento del SAU – Salud Informa
  - Utilidad de la pulsera de identificación
  - Satisfacción global

salud servicio aragonés de salud SECTOR DE BARBASTRO

HOSPITAL DE BARBASTRO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Información general

Edad:	Sexo: Hombre ☐ Mujer ☐
Fecha ingreso:	Servicio:
Tipo de ingreso: Urgente ☐ Programado ☐	Ingresos previos: SI ☐ NO ☐

SEÑALIZACIÓN

	Muy mala	Mala	Adecuada	Buena	Muy buena
¿Cómo calificaría la señalización para acceder a las puertas de entrada del hospital es la adecuada?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cómo calificaría las señalizaciones para acceder dentro de nuestro hospital a?					
Tarjetas de TV	☐	☐	☐	☐	☐
Cafetería	☐	☐	☐	☐	☐
Máquinas dispensadoras (bebidas, snack)	☐	☐	☐	☐	☐
Teléfonos públicos	☐	☐	☐	☐	☐

INFORMACION

En qué formato considera que es mejor recibir la información	Libro guía ☐	Póster en habitación ☐	Internet–web SaludInforma ☐	TV-audiovisual ☐
¿Ha recibido información sobre…?				
Horarios información médica			SI ☐	NO ☐
Horario visitas			SI ☐	NO ☐
Horario comidas			SI ☐	NO ☐
Normas generales de la planta			SI ☐	NO ☐
¿Conoce el funcionamiento de la cama, timbre, luces, teléfono…?			SI ☐	NO ☐
¿Conoce el nombre del médico que le lleva?			SI ☐	NO ☐
¿Conoce el nombre de la enfermera que le ha recibido en planta?			SI ☐	NO ☐
¿Cómo identifica al personal que le atiende?	Leyendo el nombre del uniforme ☐	Se le han presentado ☐	Les he preguntado ☐	Otras ☐
¿Conoce la existencia del servicio de atención al usuario?....			SI ☐	NO ☐
¿Conoce dónde está ubicado?			SI ☐	NO ☐
¿Lo ha utilizado alguna vez?			SI ☐	NO ☐
¿Conoce en Internet la página de SaludInforma?			SI ☐	NO ☐
¿La ha visitado alguna vez?			SI ☐	NO ☐
¿Considera útil la pulsera de identificación?			SI ☐	NO ☐
¿Sabe para qué sirve?			SI ☐	NO ☐
¿Cómo valora la utilidad de la pulsera?	Nada útil ☐	Poco útil ☐	Adecuado ☐	Útil ☐ Muy útil ☐

	Muy mala	Mala	Satisfactoria	Buena	Muy buena
¿Satisfacción global?	☐	☐	☐	☐	☐

Observaciones y sugerencias:

salud servicio aragonés de salud Sector Barbastro

GOBIERNO DE ARAGON

Resultados

- 108 encuestas realizadas
- Materno-infantil (18), Cirugía (33), Traumatología (26), especialidades-Med.Interna (31)
- Edad media: **61,68 años** (IC95%: 57,26-66,09)

	Libro guía	Póster en la habitación	TV-audiovisual
¿En qué formato considera que es mejor recibir la información?	25,0%	58,3%	16,7%

Resultados (Accesos)

	Muy mala	Mala	Adecuada	Buena	Muy buena
¿Cómo calificaría la señalización para acceder a las puertas de entrada del hospital?	**0%**	**1,9%**	30,6%	40,7%	26,9%
¿Cómo calificaría las señalizaciones para acceder dentro de nuestro hospital a?					
Tarjetas de TV	**0%**	**2,8%**	28,3%	43,4%	25,5%
Cafetería	**0%**	**2,8%**	28,0%	43,9%	25,2%
Máquinas dispensadoras (bebidas, snack)	**0%**	**2,8%**	29,0%	42,1%	26,2%
Teléfonos públicos	**0%**	**2,8%**	28,0%	43,0%	24,3%

Resultados (Accesos)

	Media	IC 95% Lím. inferior	IC 95% Lím. superior
¿Cómo calificaría la señalización para acceder a las puertas de entrada del hospital?	3,93	3,76	4,09
¿Cómo calificaría las señalizaciones para acceder dentro de nuestro hospital a?			
Tarjetas de TV	3,89	3,73	4,05
Cafetería	3,89	3,73	4,05
Máquinas dispensadoras (bebidas, snack)	3,90	3,73	4,06
Teléfonos públicos	4,14	3,94	4,34

Resultados (Normas)

	SI	NO
¿Ha recibido información sobre…?		
Horarios de información médica	45,4%	54,6%
Horario de visitas	50,0%	50,0%
Horario de comidas	60,2%	38,8%
Normas generales de la planta	36,1%	**63,9%**
¿Conoce el funcionamiento de la cama, timbre, luces, teléfono…?	88.9%	11,1%

Resultados (Identificación personal)

	SI	NO
¿Conoce el nombre del médico que le lleva?	57,4%	**42,6%**
¿Conoce el nombre de la enfermera que le ha recibido en la planta?	43,5%	**56,5%**

	Leyendo el nombre del uniforme	Se le han presentado	Les he preguntado	Otras
¿Cómo identifica al profesional que le atiende?	**23,1%**	**11,1%**	**3,7%**	**62,0%**

Resultados (SAU – Salud-Informa)

	SI	NO
¿Conoce la existencia del Servicio de Atención al Usuario?	**70,4%**	29,6%
¿Conoce dónde está ubicado el Servicio de Atención al Usuario?	52,8%	**47,2%**
¿Ha utilizado alguna vez el Servicio de Atención al Usuario?	38,9%	61,1%
¿Conoce en Internet la página Salud-Informa?	**11,1%**	88,9%
¿Ha visitado alguna vez la página Salud-Informa?	8,3%	91,7%

Resultados (Pulsera de identificación)

	SI	NO
¿Considera útil la pulsera de identificación?	**90,1%**	9,9%
¿Sabe para qué sirve la pulsera de identificación?	83,2%	16,8%

	Media	IC 95% Lím. inferior	IC 95% Lím. superior
¿Cómo valora la utilidad de la pulsera de identificación?	**4,14**	3,94	4,34

Resultados (Global)

	Media	IC 95% Lím. inferior	IC 95% Lím. superior
¿Cuál es su satisfacción global?	**4,30**	4,15	4,46

	Muy mala	Mala	Satisfactoria	Buena	Muy buena
¿Cuál es su satisfacción global?	0,9%	0,9%	10,2%	40,7%	47,2%

Conclusión

- La **señalización** es adecuada-buena.
- Al menos la mitad de los encuestados no conocen el **nombre del médico/enfermera** que les trata.
- La mayoría de los pacientes **identifica al profesional** que le atiende por las tareas que realiza cuando entra en la habitación, muy pocos nos presentamos y la identificación del uniforme solo le sirve a un 23,1%.

Conclusión

- La mitad de los encuestados no saben dónde está situado el **SAU**.
- Tan solo el 11% conoce la existencia de la plataforma **Salud-Informa**.
- Valoración positiva de la **pulsera de identificación**, para un 90% es útil o muy útil.
- El 64% no ha recibido información sobre las **normas** generales de la planta y del hospital.

Conclusión

- Ante estos resultados, la elaboración de una guía informativa (libro, póster y audiovisual) donde se recojan aspectos como normas, accesos, orientación, prestaciones, derechos y deberes...
  - mejorará las carencias detectadas
  - garantizará el derecho a la información
  - mejorará la imagen de nuestra organización
  - mejorará la percepción del usuario en la calidad de la asistencia recibida.