

# **INFORME RESULTADOS 2016**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ACOGIDA  
A LAS PERSONAS DE NUEVA INCORPORACIÓN  
A LA DIVISIÓN DE ENFERMERÍA DEL CAULE**



**2016**

## 1. INTRODUCCIÓN

El Proceso de Acogida a las personas de nueva incorporación a la División de Enfermería, es una herramienta útil en la gestión de los recursos humanos, que facilita la integración de dicho personal en el equipo, su satisfacción laboral y la adhesión a los objetivos de la Organización, generando un sentimiento de pertenencia. Además contribuye a mejorar el nivel competencial y disminuye la carga laboral de formación del resto del equipo. Todo esto favorece una buena imagen corporativa y un mayor compromiso con la Organización.

## 2. OBJETIVO

Evaluar el grado de satisfacción de las personas de nueva incorporación a la División de enfermería en relación con el Proceso de Acogida.

INDICADORES DE EVALUACIÓN:

Índice de participación:  $\frac{\text{Encuestas recibidas}}{\text{Encuestas entregadas}} \times 100$

Grado de satisfacción:  $\frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100$

## 3. METODOLOGÍA

La evaluación se realiza mediante la "Encuesta de satisfacción de la acogida a las personas de nueva incorporación a la División de Enfermería del CAULE" ([Anexo 1](#)) que se pasa al personal eventual a partir de los quince días de comenzar su actividad laboral, y al personal fijo a los dos meses. Esta encuesta es de carácter anónimo y voluntario.

El cuestionario se estructura en distintos apartados con el objetivo de evaluar por separado las distintas partes del proceso, de modo que sea más fácil detectar las áreas concretas de mejora. La encuesta contiene ítems relacionados con:

- Datos demográficos
- Grado de satisfacción en cada una de las actividades.
- Puntos fuertes y débiles del Proceso.
- Sugerencias

Se formularon un total de 7 variables con un rango (Likert) de 1 a 5 para cada una de ellas, siendo:

PUNTUACIÓN				
1	2	3	4	5
MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE

La distribución de la encuesta se realiza en formato papel por las Supervisoras de Área de Recursos Personas (SSAA de RRHH) y las Supervisoras de Unidad.

## 4. RESULTADOS

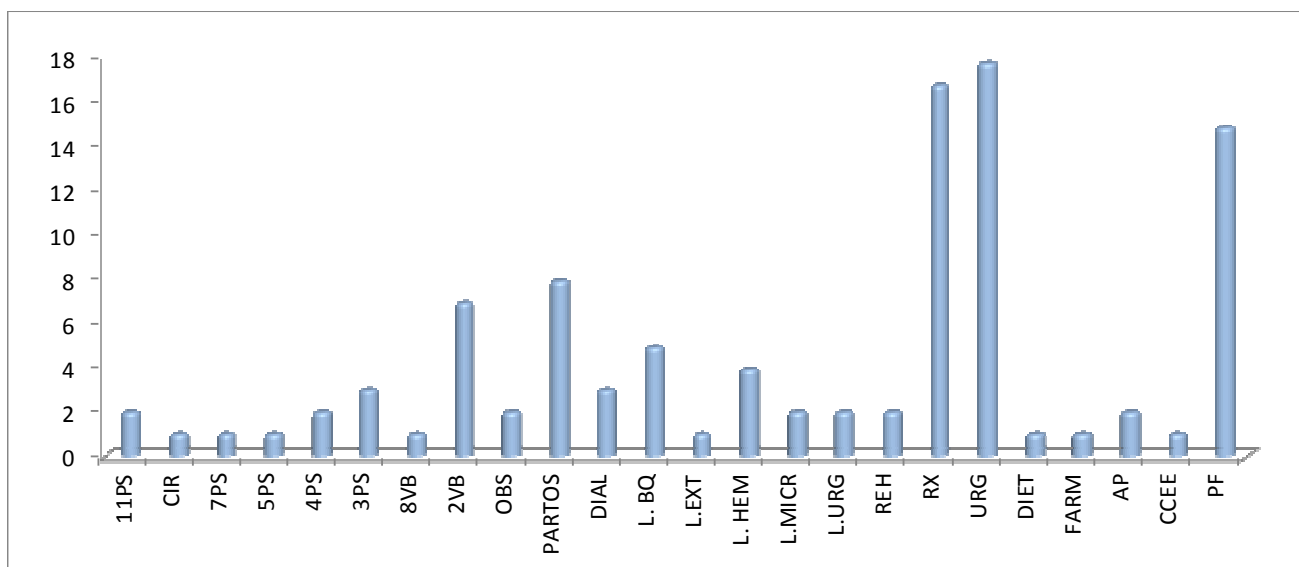
### 4.1. Índice de participación

Encuestas recibidas (102) / Encuestas entregadas (279) x 100 = 36.56%

### 4.2. Distribución de respuestas por unidades

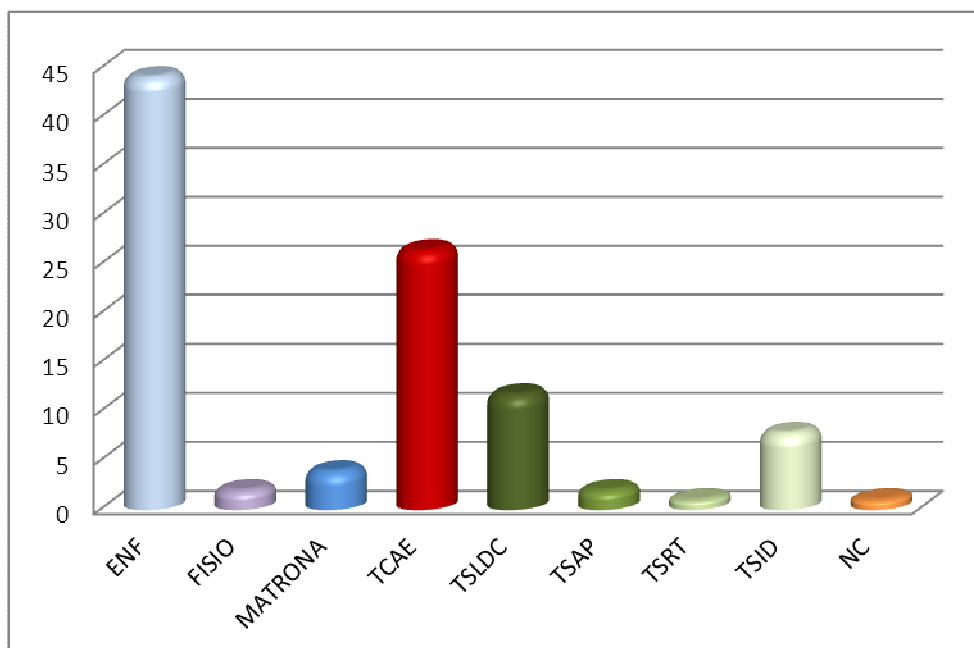
UNIDAD	Nº	%
<b>11PS</b>	2	1,96
<b>CIRUGÍA</b>	1	0,98
<b>7PS</b>	1	0,98
<b>5PS</b>	1	0,98
<b>4PS</b>	2	1,96
<b>3PS</b>	3	2,94
<b>8VB</b>	1	0,98
<b>2VB</b>	7	6,86
<b>OBSTETRICIA</b>	2	1,96
<b>PARTOS</b>	8	7,84
<b>DIALISIS</b>	3	2,94
<b>LAB. BIOQUIMICA</b>	5	4,9
<b>LAB. EXTRACCIONES</b>	1	0,98
<b>LAB. HEMATOLOGÍA</b>	4	3,92

<b>LAB. MICROBIOLOGÍA</b>	2	1,96
<b>LAB. URGENCIAS</b>	2	1,96
<b>REHABILITACIÓN</b>	2	1,96
<b>RADIODIAGNÓSTICO</b>	17	16,67
<b>URGENCIAS</b>	18	17,65
<b>DIETÉTICA</b>	1	0,98
<b>FARMACIA</b>	1	0,98
<b>ANATOMÍA PATOLÓGICA</b>	2	1,96
<b>CCEE</b>	1	0,98
<b>PLANTILLA FLOTANTE</b>	15	14,71

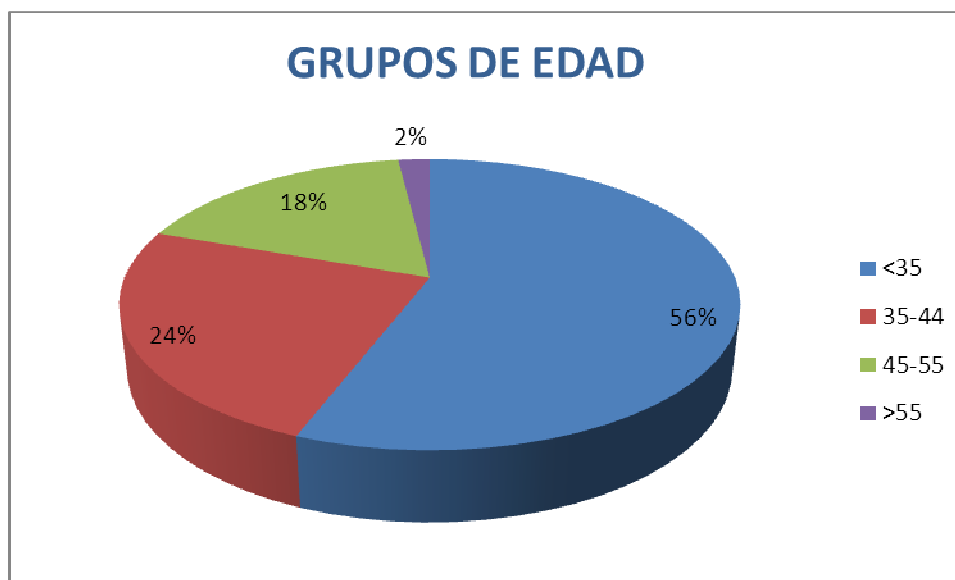


#### 4.3 Distribución de respuestas por categoría profesional.

CATEGORÍA PROFESIONAL	Nº	%
ENFERMERA	45	44.12
FISIOTERAPEUTA	2	1.96
MATRONA	4	3.92
TCAE	27	26.47
TS. LABORATORIO	12	11.76
TS. ANATOMÍA PATOLÓGICA	2	1.96
TS. RADIOTERAPIA	1	0.98
TS. IMAGEN DC	8	7.84
NC	1	0.98



#### 4.4 Distribución de respuestas por grupos de edad



#### 4.5 Distribución de respuestas por relación laboral

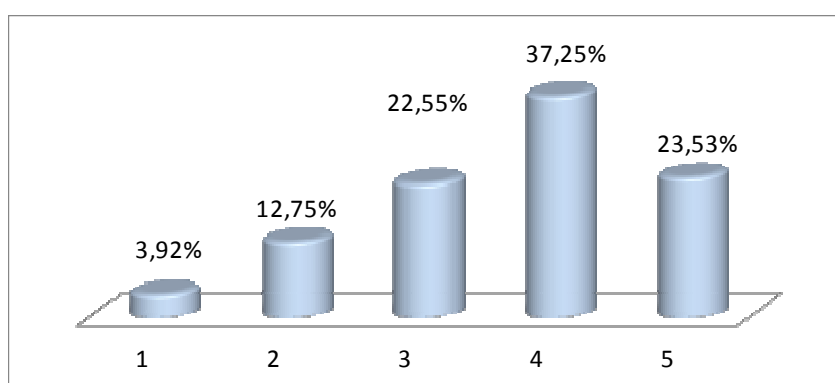
El 100% de las encuestas recibidas corresponden a personal eventual.

#### 4.6 Resultados en variables.

##### 4.6.1 Ítems

La recepción en la Organización por parte de la Dirección y/o SSAA de RRHH ha sido:

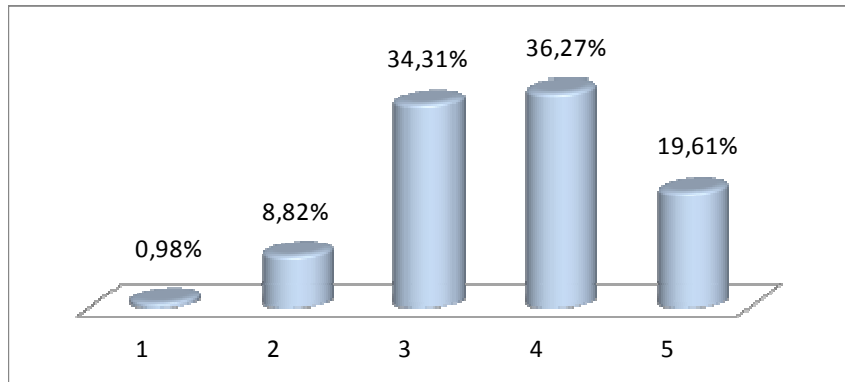
	%	N
1	3,92	4
2	12,75	13
3	22,55	23
4	37,25	38
5	23,53	24
NC	0	0



**SATISFACCIÓN 83.33%**

**Consideras la "Hoja de Información de Interés a las personas de nueva incorporación a la División de enfermería del CAULE" como una herramienta:**

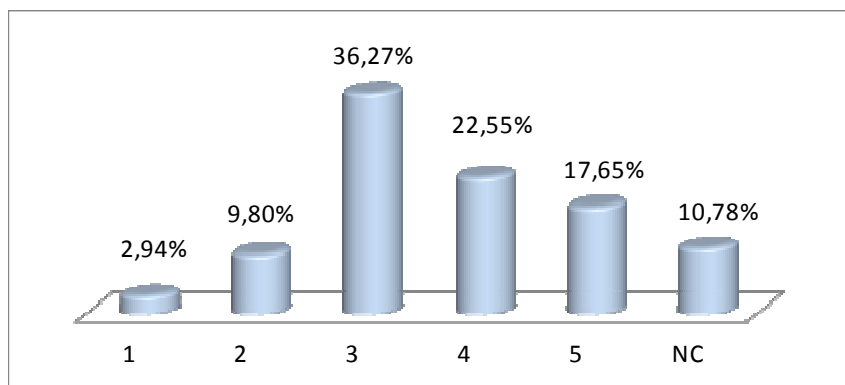
	%	N
1	0,98	1
2	8,82	9
3	34,31	35
4	36,27	37
5	19,61	20
NC	0	0



**SATISFACCIÓN 90,20%**

**Cuál es tu valoración sobre las Sesiones de Enfermería del Proceso de Acogida:**

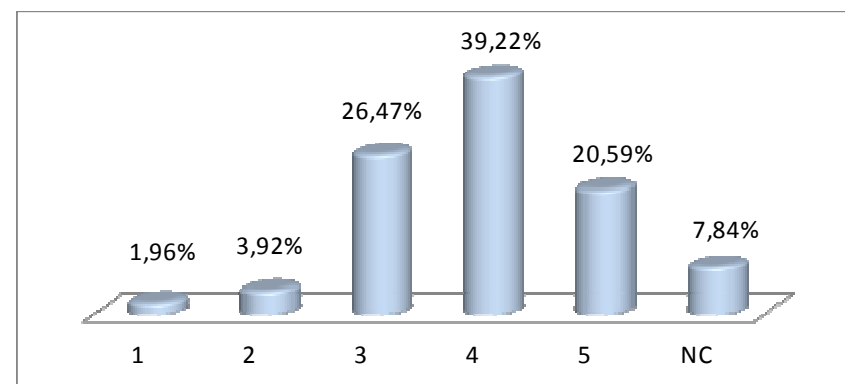
	%	N
1	2,94	3
2	9,8	10
3	36,27	37
4	22,55	23
5	17,65	18
NC	10,78	11



**SATISFACCIÓN 76,47%**

**La capacidad de los docentes para transmitir los conocimientos te ha parecido:**

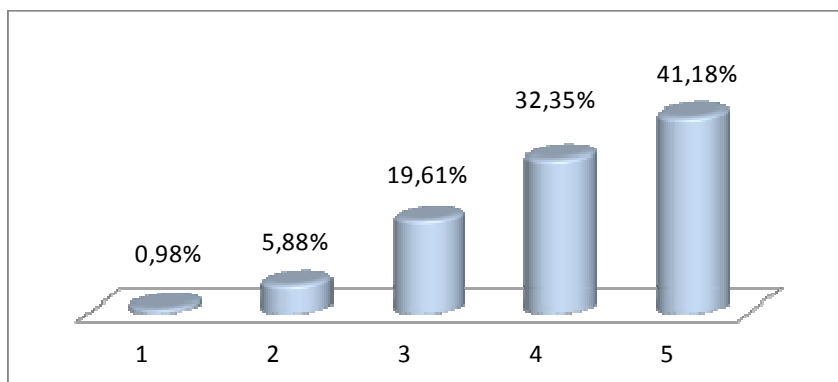
	%	N
1	1,96	2
2	3,92	4
3	26,47	27
4	39,22	40
5	20,59	21
NC	7,84	8



**SATISFACCIÓN 86,27%**

**Consideras la información que te proporciona el Supervisor/a para favorecer la adaptación al puesto de trabajo, como:**

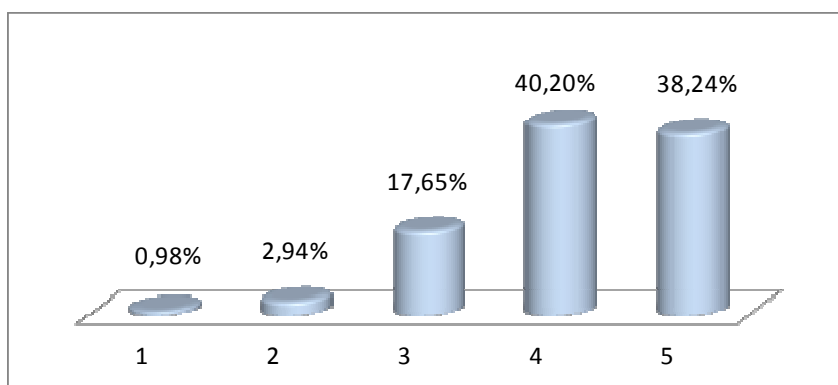
	%	N
1	0,98	1
2	5,88	6
3	19,61	20
4	32,35	33
5	41,18	42
NC	0	0



**SATISFACCIÓN 93,14%**

**Si has planteado alguna duda, la respuesta obtenida ha sido:**

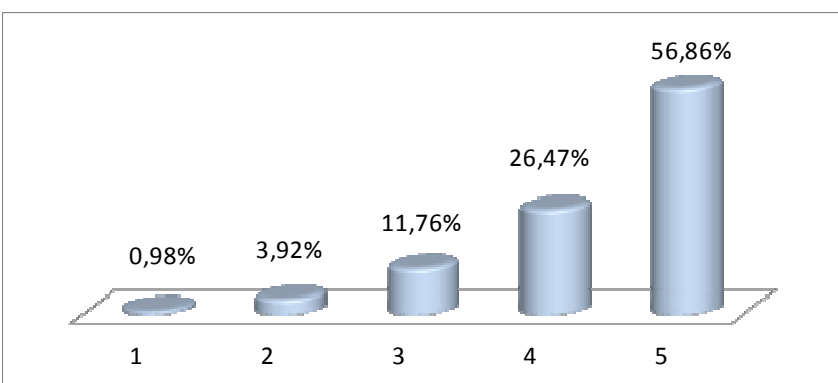
	%	N
1	0,98	1
2	2,94	3
3	17,65	18
4	40,2	41
5	38,24	39
NC	0	0



**SATISFACCIÓN 96,08%**

**Tu valoración sobre la acogida en la Unidad por parte de tus compañeros te ha resultado:**

	%	N
1	0,98	1
2	3,92	4
3	11,76	12
4	26,47	27
5	56,86	58
NC	0	0



**SATISFACCIÓN 95,10%**

**GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL: 88,66 %**



#### 4.6.2 Observaciones

<b>Señala los aspectos que consideras más positivos del Proceso de Acogida.</b>	
ACOGIDA PERSONAL DE LA UNIDAD	18
ATENCIÓN RECIBIDA	6
EXPLICACIONES CLARAS Y COMPENSIBLES	5
ORGANIZACIÓN	2
BUEN TRATO, AMABILIDAD	2
BUENA ORIENTACION Y AYUDA DESDE EL PRIMER MOMENTO	1
DIRECTORIO	1
<b>Señala los aspectos que consideras más débiles del Proceso de Acogida.</b>	
TRAMITE DE CONTRATACIÓN	6
MÁS INFORMACIÓN DE CADA UNIDAD	4
FORMAR EN PROTOCOLOS	2
SOBRECARGA DE TRABAJO IMPIDE FLUIDEZ DE RELACIONES	2
NO TENER TAQUILLA	1
NÓMINA EN INTRANET	1
ADAPTACIÓN PERSONAL (CONCILIACIÓN)	1
NO ACOGIDA, SOLO HOJA INFORMATIVA	1
INFORMACIÓN ESCRITA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD	1
NO ACOGIDA, SOLO ENCUESTA	1
FORMACIÓN ESPECÍFICA PREVIA A INICIO DE CONTRATO	1
QUE EL SUPERVISOR DELEGUE EN LOS COMPAÑEROS	1
COINCIDENCIA EN TURNO DE PERSONAS DE NUEVA INCORPORACIÓN	1
POCO TIEMPO PARA FORMACIÓN EN TÉCNICAS	1
DISCONFORMIDAD CON CONCEPTO DE PF	1
FALTA DE INFORMACIÓN DE DIRECCIÓN	1

<b>Indica tus sugerencias al Proceso de Acogida</b>	
SIMPLIFICAR TRAMITE DE CONTRATACION	2
UNIFICAR PROTOCOLOS, SIMPLIFICAR PAPELEO	2
INFORMACION DEL CENTRO Y PROTOCOLOS ESCRITOS	1
ACUDIR TUTELADAS AL BOX O ANTES DE SER ADJUDICADAS COMO RESPONSABLES DE ESTE BOX	1
FORMACION ESPECIFICA	1
CONOCER FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS CON LOS QUE SE TRABAJA A DIARIO	1
EXPLICAR EN SESION LAS FUNCIONES A REALIZAR EN CADA UNIDAD	1
COMPAÑEROS DE APOYO	1
MEJORAR LA ORGANIZACIÓN EN DENF, REDUCIR TIEMPOS DE ESPERA, INFORMACIÓN SOBRE SESIONES DE ACOGIDA.	1

## 5. CONCLUSIONES

Se obtiene una valoración media de 3,34 acorde con el índice de satisfacción que se sitúa en el 88.66%. Todos los ítems están por encima del aprobado, pero los referidos a la recepción en la Organización por parte de la Dirección y/o SSAA de RRHH y a la valoración de las Sesiones de enfermería se encuentran por debajo del 85% que podemos considerar nuestro estándar en satisfacción.

### PROPUESTAS DE MEJORA:

- Recepción en la Organización por parte de la Dirección y/o SSAA de RRHH:

En cuanto a la información proporcionada por las SSAA de RRHH, se propone introducir cambios en la sistemática, valorando la posibilidad de elaborar videos tutoriales que se podrían proyectar en la sala de espera de la Dirección de Enfermería.

- Sesiones de enfermería:

Los profesionales que asistieron a las sesiones fueron 45, mientras que han sido valoradas por 91 de los encuestados, lo que nos lleva a pensar en la posibilidad de un planteamiento inadecuado de los contenidos de las mismas.

Consideramos necesario mantener las sesiones de Promoción de la higiene de manos, SISNOT y Soporte vital básico y DESA por su importancia, trascendencia e interés de los profesionales.

En cuanto a Cuidados de vías venosas, a la que asistieron 5 personas, se propone sustituir por la presentación del Protocolo de inserción, mantenimiento y retirada del catéter venoso periférico, actualmente en proceso de revisión y actualización siguiendo las recomendaciones del PROYECTO FEBITIS ZERO.

A la sesión de Cuidados en la higiene del paciente asistieron 4 discentes, por lo que se propone eliminar esta sesión y programar el curso completo de Cuidados en la higiene del paciente para el mes de julio (ya incluido en propuesta Plan Formativo 2017)

Atendiendo a las sugerencias recogidas, desde el Área de Formación se propone añadir sesiones sobre Gestión del Conocimiento en la División de enfermería. Intranet. De este modo se daría respuesta a demandas como formación en Protocolos e información específica de la Unidad.

La divulgación de las sesiones se realizará también desde la Intranet.