

INFORME

ANÁLISIS DE RESULTADOS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SESIONES ACOGIDA



2018

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. METODOLOGÍA	3
4. RESULTADOS	4
4.1. Índice de participación	4
4.2. Distribución de las respuestas por sesiones	5
4.3. Resultados por temática de cada Sesión	5
4.3.1. Temática 1: "Adecuación de la actividad y del programa desarrollado"	6
4.3.2. Temática 2: "Valoración de los aspectos organizativos"	8
4.3.3. Temática 3: "Grado de satisfacción"	9
4.3.4. Puntuación MEDIA de temática por sesión	10
4.4. Puntuación MEDIA por ítem de cada Sesión	10
4.5. MEDIAS TOTALES de todas las Sesiones de Acogida	12
4.6. PROPUESTAS DE MEJORA	13
4.7. LO QUE MÁS HA GUSTADO	13
4.8. LO QUE MENOS HA GUSTADO	14
4.9. LO QUE DESTACARÍA DE LOS PONENTES	14
4.10. OTRAS OBSERVACIONES	15
5. CONCLUSIONES	16
6. ANEXO 1	17

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.

Siguiendo esta misma línea, desde la Coordinación de Calidad y Formación, se ofrecen charlas impartidas por los profesionales del CAULE. Estas charlas, denominadas "Sesiones de Acogida", se ofrecen a los profesionales de nueva incorporación se difunden desde la Supervisión de Recursos Humanos (RRHH) y se anuncian por la web interna (INTRANET). La temática correspondiente al año 2018 corresponde a los siguientes títulos:

- Promoción de la Higiene de Manos.
- Soporte Vital Básico y DESA. Conceptos y funcionamiento.
- Presentación del Protocolo "Prevención y cuidados de UPP".
- Gestión del conocimiento en la división de enfermería. INTRANET.
- Presentación del Protocolo de "Inserción, mantenimiento y retirada del Catéter Venoso Periférico según recomendaciones del Proyecto Flebitis Zero.

2. OBJETIVO

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

INDICADORES DE EVALUACIÓN:

Índice de participación: Encuestas recibidas/ Encuestas entregadas *100

Puntuación media, según escala Likert del 1 al 5.

3. METODOLOGÍA

La evaluación se realiza mediante la "Encuesta de satisfacción de las sesiones de acogida a las personas de nueva incorporación a la División de Enfermería del CAULE" ([Anexo 1](#)) y se distribuye al personal de nueva incorporación al finalizar cada una de las sesiones impartidas en formato papel. Es de carácter anónimo y voluntario.

La encuesta se estructura en 3 grupos, correspondientes a las distintas temáticas, de modo que se puedan evaluar determinados ítems relacionados conjuntamente. De esta forma, se facilita la

detección de áreas de mejora dentro del Proceso de Acogida. Contiene 9 ítems agrupados en las siguientes temáticas:

1. Adecuación de la actividad y del programa desarrollado.
2. Valoración de los aspectos organizativos
3. Grado de satisfacción.

La evaluación de cada uno de los ítems se realiza mediante Escala Likert (de 1 a 5) para cada una de ellas, siendo:

Tabla 1. Escala puntuación para la encuesta de satisfacción

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

En el apartado OBSERVACIONES del cuestionario, se proponen 5 enunciados correspondientes a:

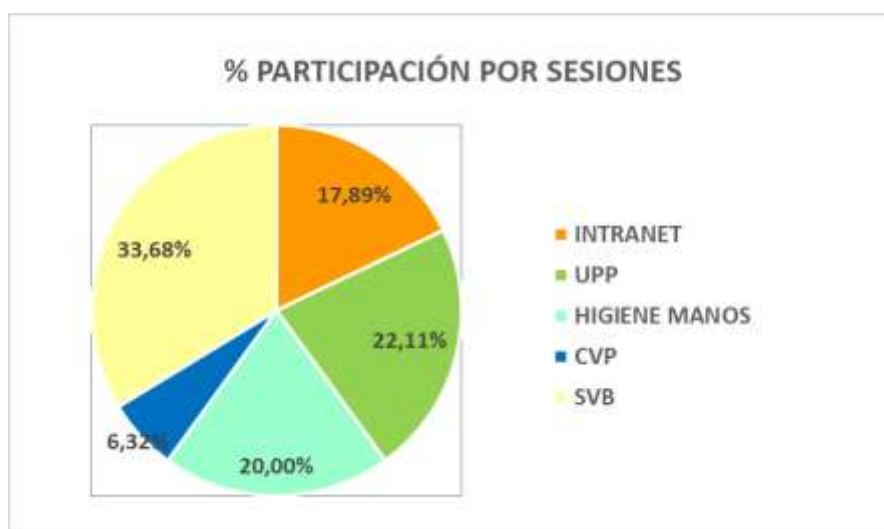
- Propuestas de mejora
- ¿Qué es lo que más le ha gustado de la actividad?
- ¿Qué es lo que menos le ha gustado de la actividad?
- ¿Qué destacaría de los ponentes?
- Otras observaciones.

4. RESULTADOS

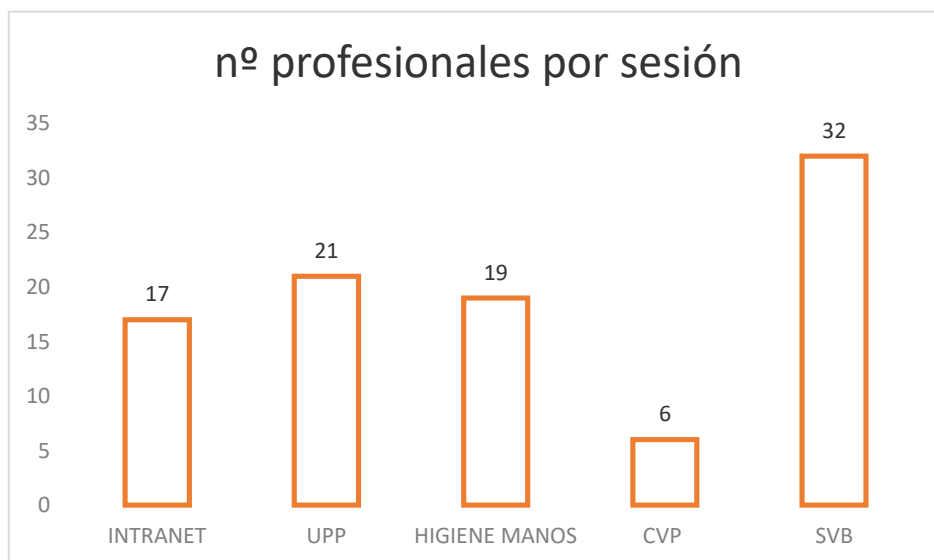
4.1. Índice de participación

Encuestas recibidas/ encuestas entregadas *100

$(95/95) * 100 = 100\%$



4.2. Distribución de las respuestas por sesiones

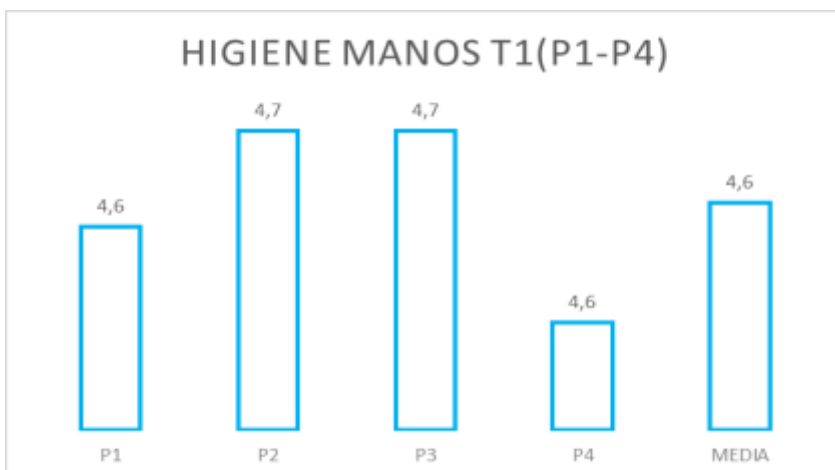
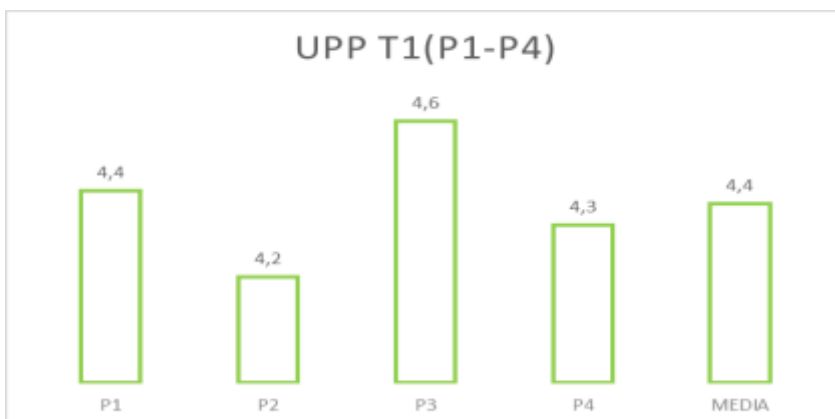
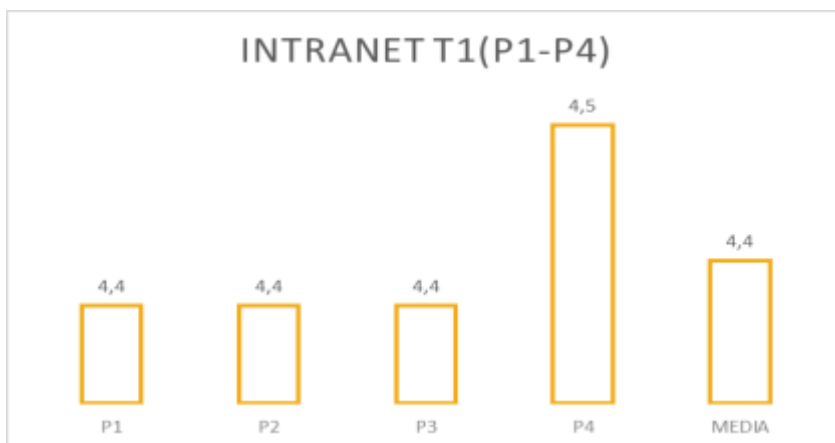


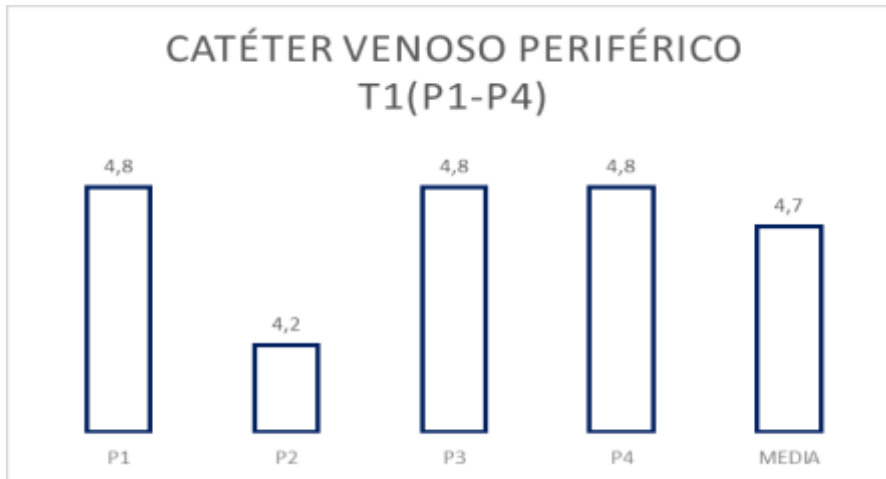
4.3. Resultados por temática de cada una de las sesiones.

El cuestionario de satisfacción se divide en 9 ítems, estos agrupados en 3 temáticas. La agrupación de los ítems por temas es la representada en la siguiente tabla:

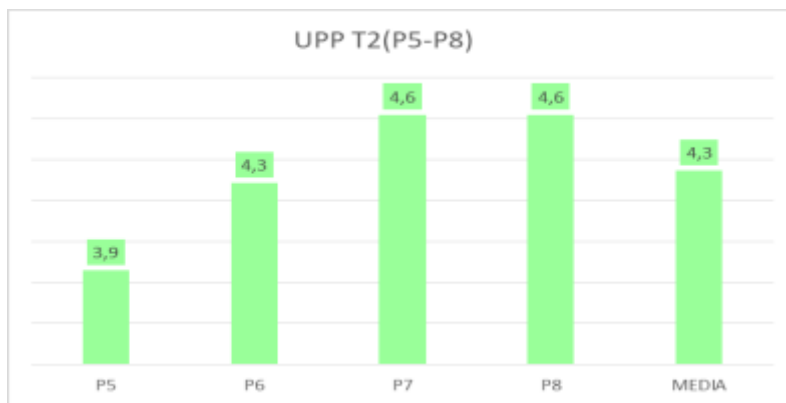
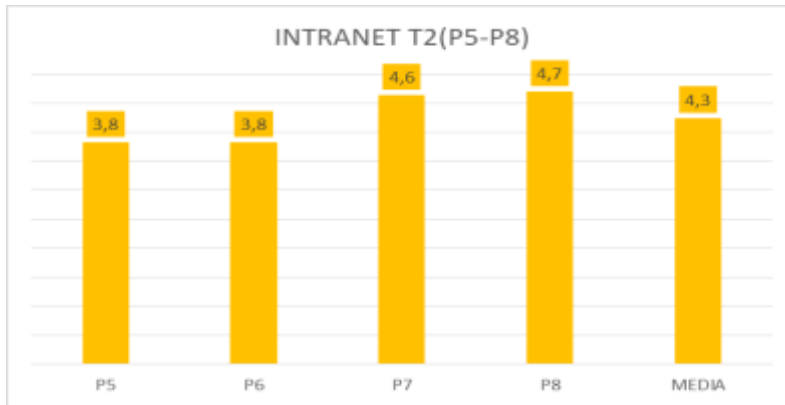
TEMÁTICA	PREGUNTA	CONTENIDO
ADECUACIÓN DE LA ACTIVIDAD Y DEL PROGRAMA DESARROLLADO	P1	AJUSTE DEL TEMA
	P2	PROFUNDIDAD
	P3	GRADO PARA ACTUALIZAR/MEJORAR COMPETENCIA
	P4	AUMENTO CONOCIMIENTOS/HABILIDADES
VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS ORGANIZATIVOS	P5	HORARIO ADECUADO
	P6	DURACIÓN SESIONES
	P7	LUGAR IDÓNEO
	P8	RECURSOS EMPLEADOS
GRADO DE SATISFACCIÓN	P9	GRADO SATISFACCIÓN

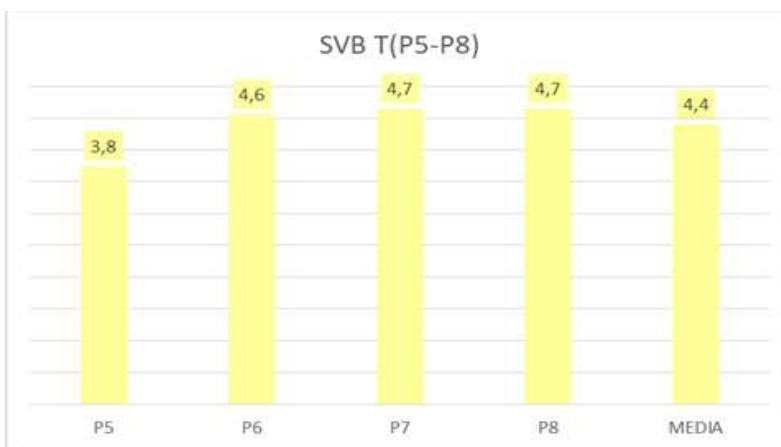
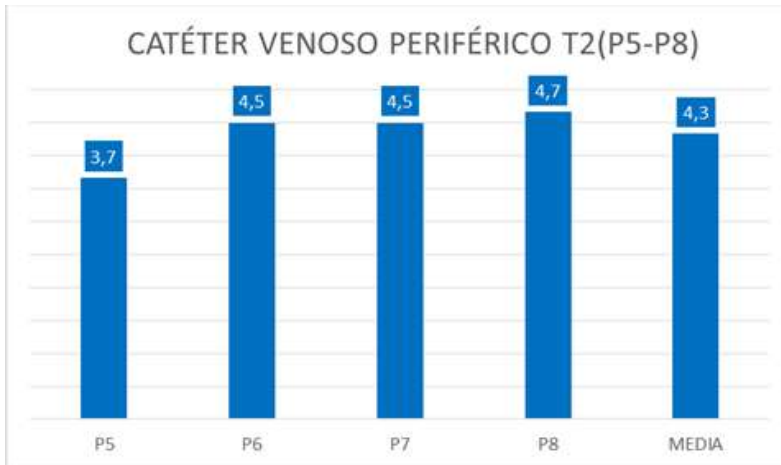
4.3.1. La **Temática 1** hace referencia a la **"Adecuación de la actividad y del programa desarrollado"** y los ítems correspondientes son de la P1, P2, P3 y P4. Los resultados de la valoración de estos ítems por Sesiones son los siguientes:



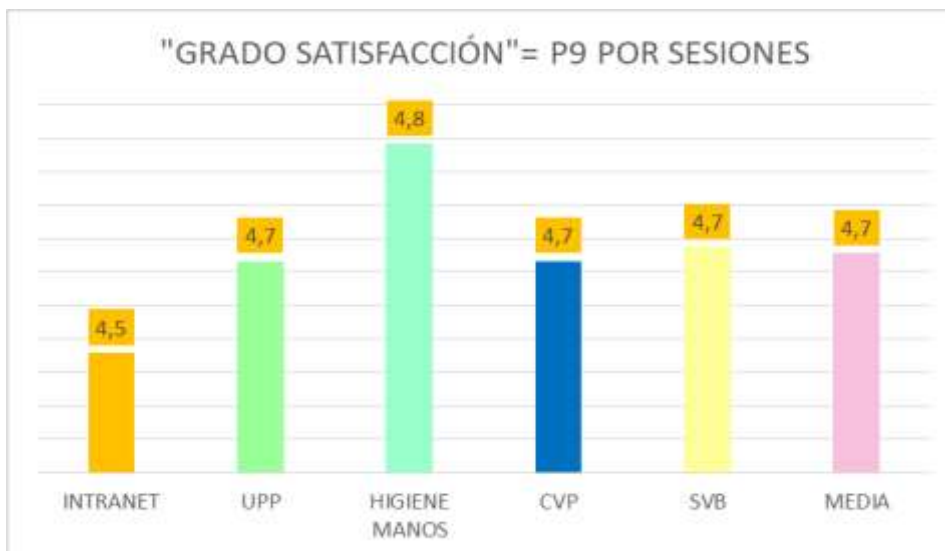


4.3.2. La **temática 2** hace referencia a la **“Valoración de los aspectos organizativos”** y los ítems correspondientes son P5, P6, P7 y P8. Los resultados de la valoración de estos ítems por Sesiones son los siguientes:

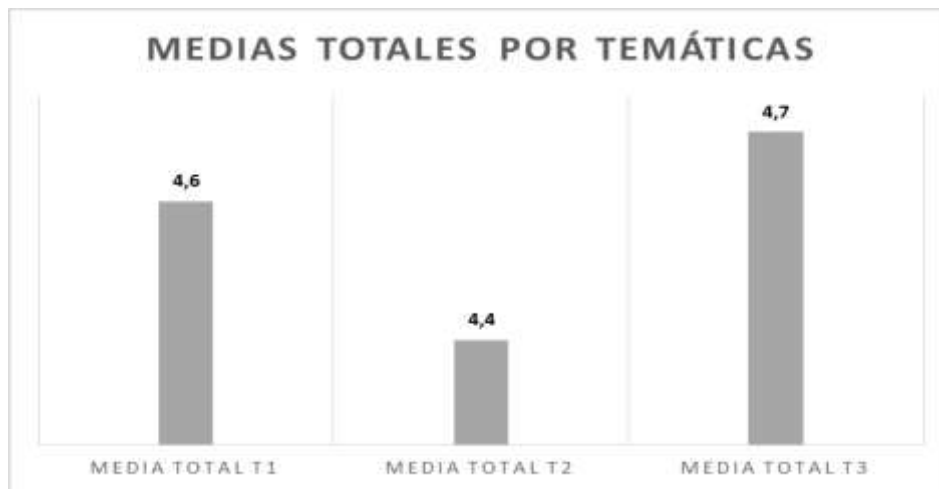




4.3.3. La **temática 3** hace referencia al **"Grado de Satisfacción"** y el ítem correspondiente es P9. Los resultados de la valoración de este ítem por Sesiones es la siguiente:



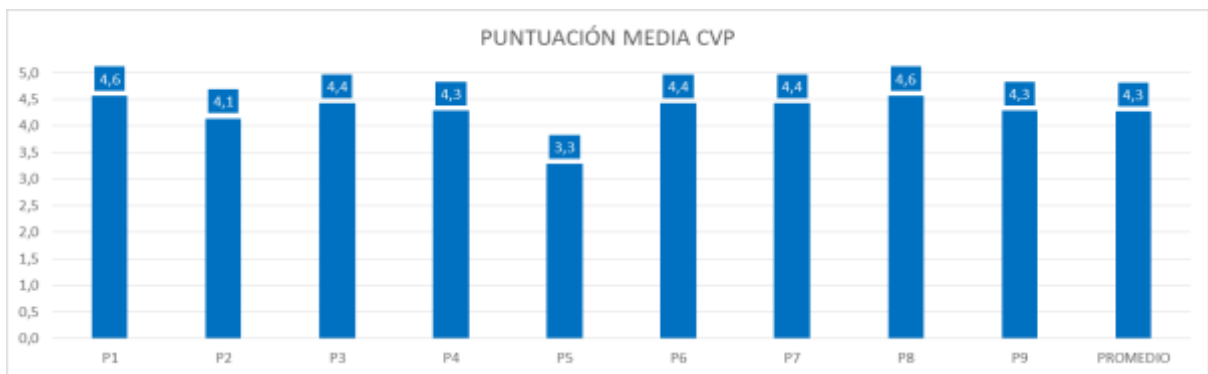
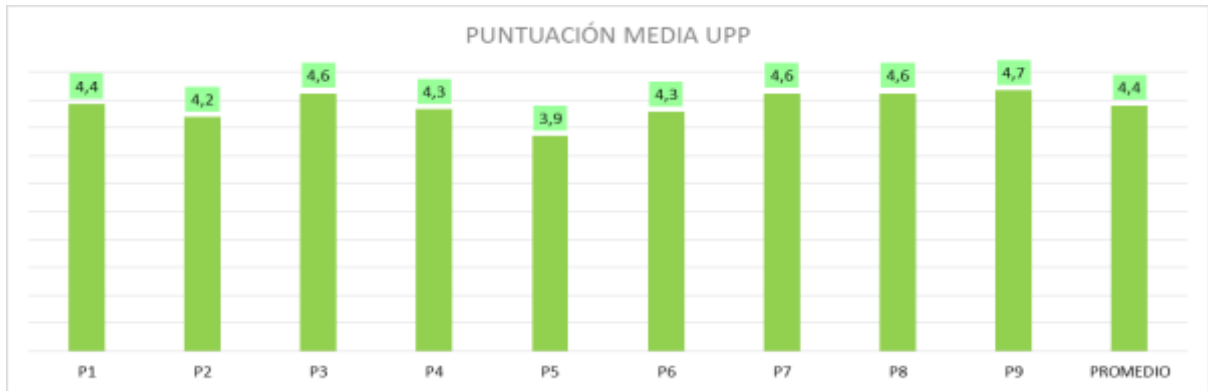
4.3.4. Las MEDIAS POR TEMÁTICA de todas las Sesiones de Acogidason las siguientes:



4.4. La puntuación MEDIA POR ÍTEM de cada una de las Sesiones es la siguiente:

PREGUNTA	CONTENIDO
P1	AJUSTE DEL TEMA
P2	PROFUNDIDAD
P3	GRADO PARA ACTUALIZAR/MEJORAR COMPETENCIA
P4	AUMENTO CONOCIMIENTOS/HABILIDADES
P5	HORARIO ADECUADO
P6	DURACIÓN SESIONES
P7	LUGAR IDÓNEO
P8	RECURSOS EMPLEADOS
P9	GRADO SATISFACCIÓN







4.5. Las MEDIAS TOTALES por ítems de todas las Sesiones de Acogida son las siguientes:

PREGUNTA	CONTENIDO
P1	AJUSTE DEL TEMA
P2	PROFUNDIDAD
P3	GRADO PARA ACTUALIZAR/MEJORAR COMPETENCIA
P4	AUMENTO CONOCIMIENTOS/HABILIDADES
P5	HORARIO ADECUADO
P6	DURACIÓN SESIONES
P7	LUGAR IDÓNEO
P8	RECURSOS EMPLEADOS
P9	GRADO SATISFACCIÓN



NOMBRE SESIÓN	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	MEDIA
PUNTUACIÓN MEDIA SESIONES INTRANET	4,4	4,4	4,4	4,5	3,8	3,8	4,6	4,7	4,5	4,4
PUNTUACIÓN MEDIA UPP	4,4	4,2	4,6	4,3	3,9	4,3	4,6	4,6	4,7	4,4
PUNTUACIÓN MEDIA HIGIENE MANOS	4,6	4,7	4,7	4,6	3,6	4,7	4,8	4,8	4,8	4,6
PUNTUACIÓN MEDIA CVP	4,6	4,1	4,4	4,3	3,3	4,4	4,4	4,6	4,3	4,3
PUNTUACIÓN MEDIA SVB	4,9	4,7	4,8	4,5	3,8	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6
MEDIAS TOTALES	4,6	4,4	4,6	4,4	3,7	4,4	4,6	4,7	4,6	4,6

4.6. Propuestas de mejora

NOMBRE SESIÓN	PROPUESTA MEJORA
INTRANET	AMPLIAR HORARIO
INTRANET	MÁS PROFUNDIDAD Y DURACIÓN DE LAS SESIONES
INTRANET	NINGUNA, HA SIDO MUY INTERESANTE
UPP	HORARIO MAÑANA Y TARDE
UPP	ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE BRADEN Y NORTON
UPP	UN POCO MÁS DE TIEMPO
HIGIENE MANOS	NADA
HIGIENE MANOS	QUE SE ADECUÉ MÁS EL CONTENIDO A LA PRÁCTICA
HIGIENE MANOS	HACER TAMBIÉN EN HORARIO DE TARDE
CATÉTER VENOSO PERIFÉRICO	HA SIDO MUY CONCRETO
SVB	ALGUNA PRÁCTICA
SVB	HORARIO
SVB	AMPLIAR HORARIO TARDE Y MAÑANA
SVB	HORARIO MÁS TEMPRANO
SVB	HORARIO

4.7. Lo que más ha gustado

NOMBRE SESIÓN	LO QUE MÁS HA GUSTADO
INTRANET	TODO EN GENERAL, EL LAVADO DE CABEZA EN PARTICULAR, MUY BUENO
INTRANET	TODO LO QUE HE PODIDO APRENDER
INTRANET	TODO
INTRANET	LA FACILIDAD CON LA QUE NOS LO HAN EXPLICADO
INTRANET	TODO
INTRANET	EL HECHO DE QUE ESTÉ ORIENTADO A LOS PROFESIONALES DE NUEVA INCORPORACIÓN. QUE NOS HAYAN EXPLICADO QUE PODEMOS PARTICIPAR EN GRUPOS DE TRABAJO
INTRANET	ME HA DADO UNA VISIÓN GENERAL DE LA PÁGINA WEB
INTRANET	LA FORMA DE EXPLICARLO
UPP	MUY BIEN EXPLICADO
UPP	ESTÁ MUY BIEN ACTUALIZAR CONOCIMIENTOS
UPP	APRENDER CONCEPTOS NUEVOS SOBRE LAS ESCALAS
UPP	EL TRATAMIENTO CIENTÍFICO Y BASADO EN LA EVIDENCIA DE LA INFORMACIÓN
UPP	EN GENERAL TODO
HIGIENE MANOS	LAS EXPLICACIONES DEL PONENTE
HIGIENE MANOS	LA TÉCNICA DEL LAVADO DE MANOS
HIGIENE MANOS	QUE HA SIDO AMENA
HIGIENE MANOS	LA FORMA DE EXPLICACIÓN

CATÉTER VENOSO PERIFÉRICO	INFORMACIÓN SOBRE EL CAMBIO DE APÓSITOS Y SISTEMAS
SVB	LAS EXPLICACIONES DE LA PONENTE
SVB	PODER VER EL APARATO IN VIVO
SVB	EN GENERAL TODO
SVB	HE APRENDIDO COSAS NUEVAS
SVB	FORMA DE EXPLICARLO
SVB	LO HA EXPLICADO MUY CLARO
SVB	TODO
SVB	LA MANERA DE EXPLICAR, ESPECTACULAR
SVB	TODO, HA SIDO EXCELENTE!
SVB	EN CONJUNTO MUY INTERESANTE, SOBRE TODO EL DESA
SVB	LAS NUEVAS INDICACIONES

4.8. Lo que menos ha gustado

NOMBRE SESIÓN	LO QUE MENOS HA GUSTADO
INTRANET	MÁS HORARIOS (LA MAYORÍA TRABAJAMOS A TURNOS)
INTRANET	POCA DURACIÓN
INTRANET	ME HA GUSTADO TODO, AMENO
INTRANET	SE HACE LARGA Y PESADA
UPP	NADA
UPP	HORARIO, TENDRÍA QUE HABER MÁS HORARIOS PARA ELEGIR DEBIDO A LOS TURNOS
UPP	NADA
HIGIENE MANOS	NADA
HIGIENE MANOS	HORARIO
CATÉTER VENOSO PERIFÉRICO	NADA
SVB	DEMOSTRACIONES CON FEEDBACK (MANIQUÉS Y DESA)
SVB	ME HA RESULTADO CORTO
SVB	TODO MUY BIEN
SVB	NADA

4.9. Qué destacaría de los ponentes

NOMBRE SESIÓN	QUÉ DESTACARÍA DE LOS PONENTES
INTRANET	CORDIALES, AMENAS Y MUY PROFESIONALES
INTRANET	MUY AMABLE Y CERCANA
INTRANET	MUY PROFESIONALES
INTRANET	SON ENCANTADORAS, PONEN MUCHA ILUSIÓN Y NOS LA TRANSMITEN
INTRANET	EXPLICACIONES MUY FÁCILES DE ENTENDER
INTRANET	CLARIDAD

UPP	BUEN PROFESIONAL
UPP	AMENA Y MUY PENDIENTE DE REALIZAR BIEN SU TRABAJO Y NO DEJARSE NADA
UPP	TODO MUY CLARO
HIGIENE MANOS	MUY CERCANO Y AGRADABLE
HIGIENE MANOS	MUY BUENA DISPOSICIÓN A LA HORA DE EXPONER
HIGIENE MANOS	CERCANÍA
CATÉTER VENOSO PERIFÉRICO	LA CLARIDAD
SVB	CLARIDAD A LA HORA DE DAR LA CHARLA
SVB	MUY BIEN EXPLICADO
SVB	MUY BUENA PROFESIONAL
SVB	MUY BIEN EXPLICADO
SVB	CLARIDAD
SVB	INCREIBLE EXPLICACIÓN
SVB	AMENO

4.10. Otras observaciones

NOMBRE SESIÓN	OTRAS OBSERVACIONES
INTRANET	MÁS TIEMPO UNA HORA ES ESCASA
INTRANET	PODRÍA CENTRARSE MÁS EN ASPECTOS ÚTILES DE LA INTRANET SE HACE LARGA Y PESADA, NO SE CENTRA EN TEMAS DE UTILIDAD, ESTO SE PUEDE HACER TRANQUILAMENTE EN NUESTRA CASA
INTRANET	MUCHAS GRACIAS!
INTRANET	SU AYUDA
UPP	MUY AMENAS Y CERCANAS
UPP	TODO BIEN
CATÉTER VENOSO PERIFÉRICO	GRACIAS !
SVB	SE PODRÍA REALIZAR PARTE PRÁCTICA SERÍA CONVENIENTE DAR MAYOR AMPLITUD DE DÍAS Y HORARIOS PARA FACILITAR LA ASISTENCIA CON ANTELACIÓN
SVB	PONER TODAS LAS SESIONES SEGUIDAS DURANTE MENOS DÍAS
SVB	MUY INTERESANTE Y MUY BIEN EXPLICADO
SVB	MUCHAS GRACIAS!
SVB	MÁS PRÁCTICA
SVB	MUY INTERESANTE, EXPLICADO CON CLARIDAD, ENTRETENIDO Y AMENO

5. CONCLUSIONES

La valoración media de la primera temática **"Adecuación de la actividad y del programa desarrollado"** es de un 4,6. Los datos varían de un 4,4 a un 4,7 siendo los resultados más altos para CVP y SVB. A pesar de que el CVP ha tenido puntuaciones altas en adecuación de la actividad y del programa, ha sido la sesión con menor porcentaje de participación (6,32), al contrario que el SVB, con los resultados de mayor porcentaje participativo (33,68)

En relación con la primera temática, algunos de los asistentes exponen que el aprendizaje que ha supuesto acudir a las sesiones es uno de los aspectos que más les ha gustado. La forma de explicar y el tratamiento científico y basado en la evidencia de los temas por parte de los ponentes han sido de los comentarios más frecuentes de las encuestas en cuanto a los comentarios favorables. Particularmente ha gustado entre los profesionales conocer que se puede participar en Grupos de Trabajo de Dirección de Enfermería, las Escalas de valoración del Riesgo de UPP, la Técnica del Lavado de manos, la Información sobre el cambio de apósitos/equipos de suero y la explicación del Desfibrilador Semiautomático (DESA).

En cuanto a la valoración media de la segunda temática **"Valoración de aspectos organizativos"** es de 4,4. Los datos varían de un 4,3 a un 4,5. La sesión de Higiene de manos muestra los resultados más altos. Esta temática es la que ha obtenido los resultados más bajos. El ítem del horario es el menor puntuado, también se ve reflejado en los comentarios que menos han gustado entre los asistentes.

En la valoración media de la tercera temática **"Grado de satisfacción"** los datos varían de un 4,5 a un 4,8 siendo el Higiene de manos la sesión más valorada en este aspecto. Lo que más se destaca de los ponentes es la cordialidad, profesionalidad, claridad, cercanía y la forma de amenizar y explicar fácilmente los temas.

El ítem más puntuado es el P8, Recursos empleados (4.7) y el menos valorado el P5 Horario adecuado (3.7). Ampliar el horario es uno de los comentarios más frecuentes en las propuestas de mejora como se ha expuesto con anterioridad. Algunos de los profesionales proponen mayor amplitud de días y horarios para facilitar la asistencia.

La media total de la valoración de todas las sesiones es 4,6 sobre 5. Otras puntuaciones altas son Grado para actualizar/ mejorar competencia, el lugar empleado y el grado de satisfacción (4.6).

Con los datos expuestos se puede concluir que la satisfacción de los profesionales con las Sesiones de Acogida para los profesionales de nueva incorporación es **MUY BUENA/EXCELENTE** siguiendo la Escala de Valoración tipo Likert empleada en la propia Encuesta (Tabla 1).