

ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA



HOSPITAL EL BIERZO

Septiembre 2006

INDICE

Metodología	3
Resultados de la encuesta.....	7
Medidas de respuestas positivas a las preguntas obligatoria.....	18
Descripción del trabajo de campo.....	18
Dificultades y sesgos.....	20
Discusión y conclusiones sobre posibilidades de mejora.....	21
Explotación de los datos y resumen de los mismos	26

METODOLOGIA:

Población: 1.120 trabajadores

La selección de la muestra.- Se calcula la muestra con una precisión del 5% y un nivel de confianza del 95%. Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

El tamaño muestral necesario es de 280 distribuido proporcionalmente de la siguiente forma:

Facultativos	ATS/DUE	Auxiliar enfermería	Técnicos especialista	Función administrativa	Otro personal no sanitario
51 (203)	84 (334)	60 (239)	10 (40)	26 (103)	50 (201)

Encuestas entregadas: 910

La distribución se realizó por grupos:

- Personal dependiente de la Dirección Gerencia: 9
- Personal dependiente de la Dirección Médica: 166
- Personal dependiente de la Dirección de Enfermería: 488
- Personal dependiente de la Dirección de Gestión y de Gerencia: 247

Fecha de realización: 14 de septiembre de 2006

Periodo de recogida: hasta el 21 de septiembre

Se distribuyó, a través de las Direcciones, a los profesionales que se encontraban trabajando en ese periodo.

Se envió previamente a los Jefes y / o Responsables de los servicios y unidades del hospital un carta del Director Gerente del Hospital , comunicando que entre los días 14 y21 del mes de septiembre se iba a realizar una encuesta de comunicación interna.

Se utilizó una encuesta diseñada por la Unidad de Calidad. Incluye 7 preguntas obligatorias por la Dirección General de Asistencia Sanitaria y otras 6 preguntas, más 1 para comentarios y sugerencias, elaboradas por el Hospital El Bierzo.

Las 4 primeras preguntas son de respuesta SI / NO y en la 5, 6 y 7 se estableció elegir solo una respuesta, según instrucciones de la Gerencia Regional, pero un porcentaje significativo de los encuestados eligió más de una respuesta en cada de estas preguntas , por lo que el análisis se ha realizado en todas las respuestas.

El número de encuestas contestadas ha sido: 466

Facultativos	ATS/DUE	Auxiliar enfermería	Técnicos especialista	Función administrativa	Otro personal no sanitario	No contesta
63	168	97	11	59	62	6

La tasa de respuesta es de: 51,21 % (466 / 910)

Los datos se han introducido en una base de datos diseñada en Access y el análisis se ha realizado con las tablas dinámicas de Excel 2000.

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Hospital El Bierzo se plantea mejorar la comunicación entre sus profesionales. Por este motivo, pedimos su colaboración con la seguridad de que su opinión será de gran utilidad, para mejorar tanto la comunicación como la información y coordinación entre todos los trabajadores.

Con este objeto se ha confeccionado una **encuesta** sencilla y rápida de responder, que nos va a permitir **recopilar información sobre su percepción personal** de una forma ágil y organizada, de manera que puede repetirse y compararla interanualmente.

Por supuesto que su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima. Todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial.

Una vez que haya contestado a todas las preguntas puede introducir la encuesta en el sobre que le hemos facilitado y depositarlo en los **buzones disponibles en Atención al Paciente, Biblioteca y Unidades de Hospitalización o a través de los Responsables de calidad.**

El **periodo para la recogida** de las encuestas es **hasta el 21 de septiembre.**

Gracias por su inestimable colaboración.

EL DIRECTOR GERENTE

MODELO DE CUESTIONARIO

CATEGORÍA PROFESIONAL (marcar la casilla que corresponda)

Facultativo

ATS/DUE/Fisiot/Matr....

Aux. Enfermería

Técnico especialista

Función Administrativa Otro personal no sanitario (Celadores, mantenimiento., P. Hostelería, telefonistas.....

PREGUNTAS	RESPUESTAS (elegir sólo una)
1. Considera que, habitualmente, las instrucciones están formuladas de manera clara y diferenciada de la Información general?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
2. ¿Le parece que la información proporcionada sobre los objetivos es suficiente?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
3. ¿El conocimiento del otro nivel asistencial (Primaria / Especializada – Especializada / Primaria) le permite el desarrollo correcto de su trabajo?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
4. ¿Le parece adecuada / suficiente la información clínica compartida?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
5. ¿El mayor porcentaje de información que recibe en su puesto de trabajo es de carácter.. ?	<input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Organizativo <input type="checkbox"/> Sindical <input type="checkbox"/> Legislativo <input type="checkbox"/> Ninguna
6. ¿El principal medio por el que llega dicha información es?	<input type="checkbox"/> Equipo Directivo / Mandos Intermedios <input type="checkbox"/> Compañeros <input type="checkbox"/> Sindicatos <input type="checkbox"/> Otros (Laboratorios, Colegios Profesionales, medios de comunicación, etc)
7. Dónde cree que se están las principales barreras o dificultades en el proceso de comunicación?	<input type="checkbox"/> Emisor (liderazgo, impulso, etc) <input type="checkbox"/> Canales de comunicación (medios, reuniones,...) <input type="checkbox"/> Receptor (interés, desmotivación...) <input type="checkbox"/> Factores externos (presión asistencial.)
8. ¿Qué medio considera más idóneo para transmitir la información?	<input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Intranet <input type="checkbox"/> Reuniones <input type="checkbox"/> Tablones de anuncios <input type="checkbox"/> Documentos escritos <input type="checkbox"/> Otros _____
9. ¿Que importancia le da a la comunicación en el Hospital?	Muy poca <input type="checkbox"/> Poca <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Bastante <input type="checkbox"/> Mucha <input type="checkbox"/>
10. ¿Cree necesario que exista un departamento o responsable de comunicación	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
11. ¿Cree que le comunican toda la información necesaria para realizar su función?	Muy poca <input type="checkbox"/> Poca <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Bastante <input type="checkbox"/> Mucha <input type="checkbox"/>
12. ¿La información que recibe le llega con suficiente antelación?	Muy poca <input type="checkbox"/> Poca <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Bastante <input type="checkbox"/> Mucha <input type="checkbox"/>
13. ¿Cuál de esta información considera más importante?	<input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Sindical <input type="checkbox"/> Legislación <input type="checkbox"/> Otras _____
14. Sugerencias y comentarios	

Marca con una X en la casilla que mejor refleje tu opinión

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

	N° Encuesta:	Pregunta I		Pregunta II		Pregunta III		Pregunta IV		Pregunta V					Pregunta VI				Pregunta VII			
		SI	NC	SI	NC	SI	NC	SI	NC	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
Facultativos	63	39	23	31	32	32	31	28	35	28	30	1	2	6	28	24	3	14	18	23	12	25
DUES / ATS	168	87	80	76	90	84	80	72	96	50	63	45	1	21	52	76	46	6	56	69	29	40
Técnicos especialistas	97	6	5	5	6	7	3	6	5	4	1	4	0	2	3	5	4	0	3	6	1	2
Auxiliares enfermería	11	49	48	45	52	47	45	38	58	30	31	24	0	14	22	52	24	1	30	32	24	17
Función Administrativa	59	20	38	18	40	25	30	20	31	18	17	11	4	10	28	16	16	4	23	21	10	8
Otro personal no sanitario	62	31	31	15	46	29	29	23	35	15	23	11	0	12	21	24	15	4	22	22	7	8
Total	466	234	229	193	269	225	223	189	264	145	166	97	7	69	155	202	108	29	155	174	83	101

	N° Encuestas	Pregunta VIII						Pregunta IX					Pregunta X		Pregunta XI					Pregunta XII					Pregunta XIII				
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	SI	NO	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Facultativos	63	18	6	26	7	21	1	0	0	13	20	30	35	27	13	22	16	11	0	17	16	24	5	0	37	27	0	12	2
DUES / ATS	168	19	8	89	26	49	4	3	7	38	59	59	131	33	28	47	56	33	4	33	43	69	17	2	129	58	19	13	9
Técnicos especialistas	97	1	0	6	1	5	0	1	0	5	1	4	7	3	2	3	6	0	0	2	3	6	0	0	11	2	1	1	0
Auxiliares enfermería	11	1	1	62	16	28	4	5	7	18	30	36	80	16	14	39	33	9	1	19	30	42	5	0	78	20	9	3	2
Función Administrativa	59	7	1	28	8	19	2	0	2	14	19	24	46	11	12	21	19	7	0	17	19	20	3	0	40	18	1	9	3
Otro personal no sanitario	62	5	0	30	9	22	2	1	2	14	15	27	14	12	20	16	18	4	3	18	18	23	1	2	49	11	6	2	3
Total	466	51	16	244	67	147	13	11	19	102	145	182	352	102	93	148	148	66	8	109	130	185	32	4	350	136	36	40	19

1.- Considera que, habitualmente, las instrucciones están formuladas de manera clara y diferenciada de la información general?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	si	no	Total categoría
No contesta	0,00%	2 33,33%	4 66,67%	6 100,00%
Facultativo	1 1,59%	39 61,90%	23 36,51%	63 100,00%
ATS/DUE	1 0,60%	87 51,79%	80 47,62%	168 100,00%
Aux. enfermería	0,00%	49 50,52%	48 49,48%	97 100,00%
Técnico especialista	0,00%	6 54,55%	5 45,45%	11 100,00%
F. Administrativa	1 1,69%	20 33,90%	38 64,41%	59 100,00%
Otro PNS	0,00%	31 50,00%	31 50,00%	62 100,00%
TOTAL	3	234	229	466
% TOTAL	0,64%	50,21%	49,14%	100,00%

Se consigue un 50,21 % de respuestas afirmativas, siendo el porcentaje más alto en los facultativos, y los menos satisfechos, el personal de la función administrativa.

2.- ¿Le parece que la información proporcionada sobre los objetivos es suficiente?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	si	no	Total categoría
No contesta	0,00%	3 50,00%	3 50,00%	6 100,00%
Facultativo	0,00%	31 49,21%	32 50,79%	63 100,00%
ATS/DUE	2 1,19%	76 45,24%	90 53,57%	168 100,00%
Aux. enfermería	0,00%	45 46,39%	52 53,61%	97 100,00%
Técnico Especialista	0,00%	5 45,45%	6 54,55%	11 100,00%
F. Administrativa	1 1,69%	18 30,51%	40 67,80%	59 100,00%
Otro PNS	1 1,61%	15 24,19%	46 74,19%	62 100,00%
TOTAL	4	193	269	466
% TOTAL	0,86%	41,42%	57,73%	100,00%

Los resultados obtenidos en relación a la información proporcionada sobre los objetivos, ha mejorado notablemente con respecto al porcentaje de 2005 (32,1%), situándose en un 41,42%, siendo las categorías de la función administrativa y otro PNS, con los porcentajes menos satisfactorios.

3.- ¿El conocimiento del otro nivel asistencial (Primaria / Especializada - Especializada / Primaria) le permite el desarrollo correcto de su trabajo?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	si	no	Total categoría
No contesta	0,00%	1 16,67%	5 83,33%	6 100,00%
Facultativo	0,00%	32 50,79%	31 49,21%	63 100,00%
ATS/DUE	4 2,38%	84 50,00%	80 47,62%	168 100,00%
Aux. enfermería	5 5,15%	47 48,45%	45 46,39%	97 100,00%
Técnico Especialista	1 9,09%	7 63,64%	3 27,27%	11 100,00%
F. Administrativa	4 6,78%	25 42,37%	30 50,85%	59 100,00%
Otro PNS	4 6,45%	29 46,77%	29 46,77%	62 100,00%
TOTAL	18	225	223	466
% TOTAL	3,86%	48,28%	47,85%	100,00%

El 48,28% de los encuestados manifiesta que sí, mientras que el 47,85% responde que no, siendo los técnicos especialista los que alcanzan el porcentaje más elevado en respuestas afirmativas (63,64%), seguido de los facultativos en un 50,79%.

4.- ¿Le parece adecuada / suficiente la información clínica compartida?

CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	si	no	Total categoría
No contesta	0,00%	2 33,33%	4 66,67%	6 100,00%
Facultativo	0,00%	28 44,44%	35 55,56%	63 100,00%
ATS/DUE	0,00%	72 42,86%	96 57,14%	168 100,00%
Aux. enfermería	1 1,03%	38 39,18%	58 59,79%	97 100,00%
Técnico Especialista	0,00%	6 54,55%	5 45,45%	11 100,00%
F. Administrativa	8 13,56%	20 33,90%	31 52,54%	59 100,00%
Otro PNS	4 6,45%	23 37,10%	35 56,45%	62 100,00%
TOTAL	13	189	264	466
% TOTAL	2,79%	40,56%	56,65%	100,00%

En general, el 40,56% de los profesionales opinan que si les parece adecuada o suficiente la información clínica compartida, consiguiendo casi el doble de respuestas afirmativas en relación a 2005, siendo el colectivo de técnicos especialistas, facultativos y ATS los que obtienen el porcentaje más elevado.

PREGUNTA 5 (se pedía elegir sólo una, pero marcaron más de una respuesta)

5.- El mayor porcentaje de información que recibe en su puesto de trabajo es de carácter?

CATEGORÍA PROFESIONAL	Técnico	Organizativo	Sindical	Legislativo	Ninguna
No contesta	0,00%	1 16,67%	1 16,67%	0,00%	4 66,67%
Facultativo	28 44,44%	30 47,62%	1 1,59%	2 0,43%	6 9,52%
ATS/DUE	50 29,76%	63 37,50%	45 26,79%	1 0,21%	21 12,50%
Aux. enfermería	30 30,93%	31 31,96%	24 24,74%	0,00%	14 14,43%
Técnico Especialista	4 36,36%	1 9,09%	4 36,36%	0,00%	2 18,18%
F. Administrativa	18 30,51%	17 28,81%	11 18,64%	4 0,86%	10 16,95%
Otro PNS	15 24,19%	23 37,10%	11 17,74%	0,00%	12 19,35%
TOTAL	145	166	97	7	69
% TOTAL	31,12%	35,62%	20,82%	1,50%	14,81%

El resultado muestra que el mayor porcentaje de información que reciben los trabajadores es de carácter organizativo (35,62%), seguido de técnico (31,12%) y en un menor porcentaje sindical (20,82%), siendo en este último, el resultado menor que en 2005, que destacaba un 60,7% de información sindical.

En cuanto a la información de carácter técnico existe un porcentaje más elevado en los facultativos y técnicos especialistas frente al resto de los profesionales. La información organizativa tiene el porcentaje más elevado, destacando en facultativos.

PREGUNTA 6 (se pedía elegir sólo una, pero marcaron más de una respuesta)				
6.- El principal medio por el que llega dicha información es?				
CATEGORÍA PROFESIONAL	Equipo Directivo / Mandos Intermedios	Compañeros	Sindicatos	Otros (*)
No contesta	1 16,67%	5 83,33%	0,00%	0,00%
Facultativo	28 44,44%	24 38,10%	3 4,76%	14 22,22%
ATS/DUE	52 30,95%	76 45,24%	46 27,38%	6 3,57%
Aux. enfermería	22 22,68%	52 53,61%	24 24,74%	1 1,03%
Técnico Especialista	3 27,27%	5 45,45%	4 36,36%	0,00%
F. Administrativa	28 47,46%	16 27,12%	16 27,12%	4 6,78%
Otro PNS	21 33,87%	24 38,71%	15 24,19%	4 6,45%
TOTAL	155	202	108	29
% TOTAL	33,26%	43,35%	23,18%	6,22%

(*) Laboratorios, colegios profesionales, medios de comunicación, etc

El principal medio por el que llega la información a los trabajadores es en general a través de los compañeros (43,35%). En los facultativos y en el personal de la función administrativa, el mayor porcentaje es a través del equipo directivo / mandos intermedios". En los facultativos cabe destacar un 22,22% de información que llega a través de otros medios (laboratorios, colegios profesionales...)

PREGUNTA 7 (se pedía elegir sólo una, pero marcaron más de una respuesta)				
7.- Donde cree que están las principales barreras o dificultades en el proceso de comunicación?				
CATEGORÍA PROFESIONAL	Emisor	Canales	Receptor	Factores externos
No contesta	3 50,00%	1 16,67%	0,00%	1 16,67%
Facultativo	18 28,57%	23 36,51%	12 19,05%	25 39,68%
ATS/DUE	56 33,33%	69 41,07%	29 17,26%	40 23,81%
Aux. enfermería	30 30,93%	32 32,99%	24 24,74%	17 17,53%
Técnico Especialista	3 27,27%	6 54,55%	1 9,09%	2 18,18%
F. Administrativa	23 38,98%	21 35,59%	10 16,95%	8 13,56%
Otro PNS	22 35,48%	22 35,48%	7 11,29%	8 12,90%
TOTAL	155	174	83	101
% TOTAL	33,26%	37,34%	17,81%	21,67%

Las principales barreras en el proceso de comunicación oscila entre los canales de comunicación en un 37,34% y el emisor en un 33,26%, y por categorías, los facultativos consideran los factores externos la principal barrera que existe en la comunicación.

PREGUNTA 8 (se pedía elegir sólo una, pero marcaron más de una respuesta)						
8.- Que medio considera más idóneo para transmitir la información?						
CATEGORÍA PROFESIONAL	Correo electrónico	intranet	Reuniones	Tablones anuncios	Documentos escritos	Otros (*)
No contesta	0,00%	0,00%	3 50,00%	0,00%	3 50,00%	0,00%
Facultativo	18 28,57%	6 9,52%	26 41,27%	7 11,11%	21 33,33%	1 1,59%
ATS/DUE	19 11,31%	8 4,76%	89 52,98%	26 15,48%	49 29,17%	4 2,38%
Aux. enfermería	1 1,03%	1 1,03%	62 63,92%	16 16,49%	28 28,87%	4 4,12%
Tec. Especialista	1 9,09%	0,00%	6 54,55%	1 9,09%	5 45,45%	0,00%
F. Administrativa	7 11,86%	1 1,69%	28 47,46%	8 13,56%	19 32,20%	2 3,39%
Otro PNS	5 8,06%	0,00%	30 48,39%	9 14,52%	22 35,48%	2 3,23%
TOTAL	51	16	244	67	147	13
% TOTAL	10,94%	3,43%	52,36%	14,38%	31,55%	2,79%

(*) Las sugerencias a esta respuesta “**Otros**” han sido:

- Comunicación personalizada
- Combinaría los escritos y reuniones
- Personal
- Interacción personal / profesional
- Comunicación escrita personal
- Cursos prácticos
- Personalmente

Los encuestados consideran que el medio más idóneo para transmitir la información son las reuniones (52,36%), alcanzado el porcentaje más alto en todas las categorías, y en segundo lugar los documentos escritos (31,55%). El resto de las respuestas tiene un valor menos significativo

9.- ¿Qué importancia le da a la comunicación en el Hospital?							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	muy poca	poca	normal	bastante	mucha	Total categoría
No contesta	1 16,67%	1 16,67%	1 16,67%	0,00%	1 16,67%	2 33,33%	6 100,00%
Facultativo	0,00%	0,00%	0,00%	13 20,63%	20 31,75%	30 47,62%	63 100,00%
ATS/DUE	2 1,19%	3 1,79%	7 4,17%	38 22,62%	59 35,12%	59 35,12%	168 100,00%
Aux. enfermería	1 1,03%	5 5,15%	7 7,22%	18 18,56%	30 30,93%	36 37,11%	97 100,00%
Técnico Especialista	0,00%	1 9,09%	0,00%	5 45,45%	1 9,09%	4 36,36%	11 100,00%
F. Administrativa	0,00%	0,00%	2 3,39%	14 23,73%	19 32,20%	24 40,68%	59 100,00%
Otro PNS	3 4,84%	1 1,61%	2 3,23%	14 22,58%	15 24,19%	27 43,55%	62 100,00%
TOTAL	7	11	19	102	145	182	466
% TOTAL	1,50%	2,36%	4,08%	21,89%	31,12%	39,06%	100,00%

El 92,07% de los encuestados dan importancia a la comunicación en el Hospital, en un porcentaje muy positivo”normal (21,89%) bastante (31,12%) y mucha (39,06%)”.

10.- ¿Cree necesario que exista un departamento o responsable de comunicación?				
CATEGORÍA PROFESIONAL	no contesta	si	no	Total categoría
No contesta	0,00%	6 100,00%	0,00%	6 100,00%
Facultativo	1 1,59%	35 55,56%	27 42,86%	63 100,00%
ATS/DUE	4 2,38%	131 77,98%	33 19,64%	168 100,00%
Aux. enfermería	1 1,03%	80 82,47%	16 16,49%	97 100,00%
Técnico Especialista	1 9,09%	7 63,64%	3 27,27%	11 100,00%
F. Administrativa	2 3,39%	46 77,97%	11 18,64%	59 100,00%
Otro PNS	3 4,84%	47 75,81%	12 19,35%	62 100,00%
TOTAL	12	352	102	466
% TOTAL	2,58%	75,54%	21,89%	100,00%

El 75,54 % de los encuestados cree necesario que exista un departamento o responsable de comunicación, siendo el porcentaje menor de respuestas afirmativas en los facultativos.

11.- ¿Cree que le comunican toda la información necesario para realizar su función?							
CATEGORÍA PROFESIONAL	No contesta	muy poca	poca	normal	bastante	mucha	Total categoría
No contesta	0,00%	4 66,67%	0,00%	0,00%	2 33,33%	0,00%	6 100,00%
Facultativo	1 1,59%	13 20,63%	22 34,92%	16 25,40%	11 17,46%	0,00%	63 100,00%
ATS/DUE	0,00%	28 16,67%	47 27,98%	56 33,33%	33 19,64%	4 2,38%	168 100,00%
Aux. enfermería	1 1,03%	14 14,43%	39 40,21%	33 34,02%	9 9,28%	1 1,03%	97 100,00%
Técnico Especialista	0,00%	2 18,18%	3 27,27%	6 54,55%	0,00%	0,00%	11 100,00%
F. Administrativa	0,00%	12 20,34%	21 35,59%	19 32,20%	7 11,86%	0,00%	59 100,00%
Otro PNS	1 1,61%	20 32,26%	16 25,81%	18 29,03%	4 6,45%	3 4,84%	62 100,00%
TOTAL	3	93	148	148	66	8	466
% TOTAL	0,64%	19,96%	31,76%	31,76%	14,16%	1,72%	100,00%

En general el 47,64% de los encuestados creen que les comunican toda la información necesaria para realizar su función. Responden “normal (31,76%) y poco (31,76%)” en porcentajes iguales, destacando entre las diferentes categorías, porcentajes un poco más elevados a la respuesta “muy poca” en PNS.

12.- ¿La información que recibe le llega con suficiente antelación?							
CATEGORIA PROFESIONAL	No contesta	muy poca	poca	normal	bastante	mucha	Total categoría
No contesta	0,00%	3 50,00%	1 16,67%	1 16,67%	1 16,67%	0,00%	6 100,00%
Facultativo	1 1,59%	17 26,98%	16 25,40%	24 38,10%	5 7,94%	0,00%	63 100,00%
ATS/DUE	4 2,38%	33 19,64%	43 25,60%	69 41,07%	17 10,12%	2 1,19%	168 100,00%
Aux. enfermería	1 1,03%	19 19,59%	30 30,93%	42 43,30%	5 5,15%	0,00%	97 100,00%
Técnico Especialista	0,00%	2 18,18%	3 27,27%	6 54,55%	0,00%	0,00%	11 100,00%
F. Administrativa	0,00%	17 28,81%	19 32,20%	20 33,90%	3 5,08%	0,00%	59 100,00%
Otro PNS	0,00%	18 29,03%	18 29,03%	23 37,10%	1 1,61%	2 3,23%	62 100,00%
TOTAL	6	109	130	185	32	4	466
% TOTAL	1,29%	23,39%	27,90%	39,70%	6,87%	0,86%	100,00%

Los encuestados consideran en un 39,70% que la información les llega con suficiente antelación (normal), en un 27,90 % con poca antelación y 23,39% con muy poca antelación. Siendo los porcentajes normales más elevados en las categorías de técnico especialista y auxiliares de enfermería

PREGUNTA 13 (se pedía elegir sólo una, pero marcaron más de una respuesta)					
13.- ¿Cuál de esta información considera más importante?					
CATEGORÍA PROFESIONAL	Laboral	Técnica	Sindical	Legislación	Otras (*)
No contesta	6 100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Facultativo	37 58,73%	27 42,86%	0,00%	12 19,05%	2 3,17%
ATS/DUE	129 76,79%	58 34,52%	19 11,31%	13 7,74%	9 5,36%
Aux. enfermería	78 80,41%	20 20,62%	9 9,28%	3 3,09%	2 2,06%
Técnico Especialista	11 100,00%	2 18,18%	1 9,09%	1 9,09%	0,00%
F. Administrativa	40 67,80%	18 30,51%	1 1,69%	9 15,25%	3 5,08%
Otro PNS	49 79,03%	11 17,74%	6 9,68%	2 3,23%	3 4,84%
TOTAL	350	136	36	40	19
% TOTAL	75,11%	29,18%	7,73%	8,58%	4,08%

(*) Las sugerencias de los encuestados a la respuesta “Otros” han sido:

- Todas son importantes
- Todas
- Prevención de riesgos laborales
- Organizativa y salud laboral
- Formación

El 75,11 % de los trabajadores consideran que la información laboral es la más importante. Los facultativos consideran también importante la información técnica, en un porcentaje del 42,86% frente al 58,73% de la laboral.

MEDIA DE RESPUESTAS POSITIVAS A LAS PREGUNTAS OBLIGATORIAS

Preguntas obligatorias aisladas:

1.- ¿Considera que, habitualmente ...?	50,21 %
2.- ¿Le parece que la información...?	41,42 %
3.- ¿El conocimiento del otro nivel...?	48,28 %
4.- ¿Le parece adecuado / suficiente...?	40,56 %

Media de respuestas positivas:

$$50,21 + 41,42 + 48,28 + 40,56 / 4 = \quad \mathbf{45,11 \%}$$

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La encuesta de comunicación interna realizada en el Hospital “El Bierzo” durante los días 14 al 21 de septiembre de 2006 forma parte del objetivo B-4 del Plan Anual de Gestión 2006 (PAG). La gestación, por tanto, parte de dicho Plan donde se marcan criterios para ello.

Podemos señalar las siguientes etapas del proceso de realización de la encuesta:

- Reuniones del equipo directivo para dar a conocer el PAG a las personas implicadas y, en particular por lo que se refiere la encuesta, a la Unidad de Calidad del Hospital Bierzo.
- Diseño muestral. El tamaño de la muestra y su distribución proporcional la efectuó el equipo de Medicina Preventiva.
- Diseño del cuestionario: El contenido de las preguntas (con las 7 preguntas obligatorias), el tipo de preguntas, la secuencia, el enunciado inicial con la categoría profesional y la indicación de respuesta única lo efectuó la Unidad de Calidad.
- Con fecha 12 de septiembre, previamente a la encuesta, se envió a los Jefes y/o Responsables de los Servicio y Unidades del Hospital, una carta del Director Gerente comunicando las fechas de realización de la encuesta.

- Trabajo de Campo: Los cuestionarios de la encuesta iban en una cara de un folio con la carta de presentación en el revés se introdujeron en un sobre .Dicho sobre se envió a los trabajadores a través de las Direcciones correspondientes a cada categoría. Los encuestados cubrían la encuesta, introducían los sobres en los buzones habilitados para ello (Atención al Pacientes, Biblioteca y Unidades de Hospitalización) o se lo entregaban a los responsables de calidad de las distintas categorías profesionales. Los sobres eran recogidos por los responsables de calidad y almacenados en cajas debidamente preparadas con su identificación correspondiente. Se enviaron 910 encuestas (Dirección Gerencia-9, Dirección Médica-166, Dirección Enfermería-488, Dirección de Gestión-247) y contestaron 466 (facultativos-63, ATS-168, Auxiliar enfermería-97, Técnicos-11, Administrativos-59, Otros personal no sanitario-62)con una tasa de respuesta de 51,21 % (466/910).
- Creación de base de datos: Una por una las respuestas al cuestionario fueron introducidas en una base de datos diseñada en Access
- Análisis de la información: El análisis estadístico se ha realizado en las tablas dinámicas de Excel 2000. Los resultados se enviaron a Gerencia que los puso en conocimiento de las personas potencialmente implicadas en su análisis a través de correo electrónico.
- Interpretación de los resultados e informe final: Se realizó por parte de la Unidad de Calidad con el visto bueno del Director Gerente del Hospital.

DICULTADES Y SESGOS

- La claridad de algunas preguntas ha sido baja por lo que costaba entender el verdadero fin de la pregunta. (preguntas 1, 4 y 7)
- Algunos estamentos profesionales consideraban que algunas preguntas no les incumbían. (preguntas 3 y 4)
- Las respuestas dicotómicas (sí o no), ante las que tienen gradación (nada, poco, bastante, etc.), no reflejan todas las posibilidades de la respuesta.
- Algunas personas necesitaban más datos para precisar la respuesta.
- El periodo vacacional en que se realizó hizo que algunos trabajadores no pudieran hacer la encuesta y, por contrapartida, contestaron personal con contrato eventual.
- Las preguntas de respuesta múltiple, a pesar de la recomendación clara de una sola respuesta, fueron respondidas en ocasiones con varias.
- La realización de la encuesta ha coincidido con obras en el Hospital, lo que produce desplazamiento de personal de su lugar de trabajo habitual y molestias diversas (ruidos,.....)

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES SOBRE LAS POSIBILIDADES DE MEJORA

La realización de una encuesta de comunicación es bien vista por la mayoría de las personas encuestadas. La cantidad de respuestas (51,21%) es valorada como muy positiva, más si recordamos la última encuesta de comunicación en 2005 donde llegamos a un porcentaje del 11,57%

Pregunta 1:

Una ligera mayoría considera que las instrucciones están formuladas de manera clara y diferenciada de la información general con mayoría de síes en los facultativos y de noes en el personal administrativo.

Pregunta 2:

Aunque la respuesta positiva a que la información proporcionada sobre los objetivos es suficiente supera el 40 % (41,42 %) , todas las categorías considera que la información no es suficiente. A medida que se desciende en el nivel profesional es más acusada la negativa, de tal modo que los facultativos casi está equilibrada y otro personal tiene una respuesta negativa del 74 % (con crecimiento progresivo).

Pregunta 3:

El conocimiento de otro nivel asistencial para el desarrollo correcto del trabajo muestra prácticamente un empate (con ligerísima ganancia de síes: 48,23/47,85) entre respuestas positivas y negativas. Los técnicos con 2/3 de respuestas positivas marcan la diferencia ante el equilibrio de otras categorías.

Pregunta 4:

En cuanto la información clínica compartida el resultado es mayoría de respuestas negativas, representando los síes un 40,56 %. Sólo los técnicos consideran con un 54 % que es adecuada o suficiente.

Pregunta 5:

El mayor porcentaje de información recibida es por categorías:

- Facultativo: Organizativo y técnico.
- ATS: Organizativo, técnico y sindical.
- Aux. enfermería: Organizativo, técnico y sindical.
- Técnicos especialistas :Técnico y sindical.
- Función Administrativa: Técnico y organizativo.
- Otro personal no sanitario: organizativo, técnico y sindical.

La respuesta a la información legislativa fue < 1 % en todas las categorías.
La información sindical en los facultativos fue del 1,59 % de las respuestas.
Los técnicos tiene una baja información organizativa (9% aprox.).
La información técnica y organizativa es más homogénea en todos los grupos siendo la sindical más variable y casi inexistente la legislativa.
La respuesta de ninguna información tiene un 14 % de respuestas, siendo de menor en los facultativos y mayor cuando menor es el nivel profesional (12 % al 19%).

Pregunta 6:

El medio de recepción de la información depende de las categorías:

Facultativo: Equipo directivo / mandos intermedios y compañeros.
ATS: Compañeros, Equipo directivo / mandos intermedios y sindicatos.
Aux. enfermería: Compañeros, sindicatos y equipo directivo/mandos intermedios.
Técnicos especialistas: Compañeros, sindicatos y equipo directivo/mandos intermedios.
Función Administrativa: Equipo directivo/mandos intermedios, compañeros y sindicatos.
Otro personal no sanitario: Compañeros, Equipo directivo/mandos intermedios y sindicatos.

Salvo en facultativos y administrativos (que reciben la información por el quipo directivo/mandos) la mayoría de la información se recibe por los compañeros. Los facultativos reciben poca información de sindicatos (4,7 %) y relevante por otros medios (22%).

Pregunta 7:

Las barreras o dificultades en el proceso de comunicación se distribuyen así:

Facultativos: Factores externos y canales de comunicación.
ATS: Canales y emisor.
Aux. enfermería: canales, emisor y receptor.
Técnicos especialistas: canales y emisor.
Función Administrativa: emisor y canales.
Otro personal no sanitario: emisor y canales.

La mayoría de las categorías consideran que los canales de comunicación y el emisor son los principales problemas de comunicación, después van los factores externos y por último el receptor.

Pregunta 8:

El medio más idóneo para recibir información es:

Facultativos: reuniones, documentos escritos y correo electrónico.

ATS: reuniones y documentos escritos.

Aux. enfermería: reuniones y documentos escritos.

Técnicos especialistas: reuniones y documentos escritos.

Función Administrativa: reuniones y documentos escritos.

Otro personal no sanitario: reuniones y documentos escritos.

La preferencia general son reuniones y documentos, siendo muy baja la respuesta a correo electrónico e intranet (salvo para el personal médico). Los tableros de anuncios son preferidos sólo por el 14 %.

Pregunta 9:

La importancia que da a la comunicación es alta , el porcentaje ente bastante y mucha suma el 70,10%. El muy poca o poca 6,44%, siendo el normal un 21,89%. Esta es la tendencia de todas las categorías, excepto técnicos, con mayor desviación a normal.

Pregunta 10:

La necesidad de que exista un departamento de comunicación es mayoritaria en todos los grupos con una media del 75 % de respuestas afirmativas.

Pregunta 11:

La comunicación de la información necesaria para realizar la función tiene tendencia a poca o muy poca (con un 51 % aprox.) siendo un 15 % bastante o mucha. Un 31 % de normal cierra toda la estadística.

Un 33% de facultativos considera bastante. Los técnicos responden 0 a bastante o mucha. Mucha tiene como media un 1,7 %.

Pregunta 12:

La información no llega con suficiente antelación: la suma de muy poca o poca es de un 51 % aprox. Mientras que bastante o mucha es un 7, 6 %. Normal alcanza de media 39,7 %. Igual tendencia en todas las categorías, salvo técnicos que bastante o mucha son respondidas con 0.

Pregunta 13:

Sobre qué información es más importante las respuestas son bastante homogéneas: laboral y técnica. La información sindical no tiene respuesta en los facultativos, siendo los que más prefieren la legislación (junto con los administrativos).

Pregunta 14:

Los comentarios en abierto efectuados a la encuesta son de lo más variopinto, pero agrupándolos por frecuencia destaca:

Se solicita más información por escrito y mediante reuniones con sus equipos. Se solicitan más medios como más personal y formación. Se solicita más capacidad comunicativa de los superiores jerárquicos. Se valoraría más información entre servicios.

POSIBILIDADES DE MEJORA:

- Creación de grupos focales para favorecer la participación del personal.
- Las instrucciones deben ser más claras, sobre todo en personal de la función administrativa.
- La información sobre los objetivos debe ser mayor, sobre todo al descender de nivel profesional.
- El conocimiento de otro nivel asistencial debe mejorar.
- La información clínica compartida debe mejorar.
- La mayor preferencia de información es laboral y técnica, aunque debería aumentar en legislativa para los facultativos.
- La información del equipo directivo y mandos intermedios podría ser mayor, pues es superada por la de los compañeros.
- Mejorar los canales de información y el emisor.
- Realizar más reuniones y mejorar la documentación escrita. Las nuevas tecnologías no son muy valoradas, deberían de mejorarse.
- Creación de un departamento de comunicación.
- Ampliar la información para realizar la función encomendada.
- Adelantar en tiempo la información para que llegue con antelación suficiente.
- Mejorar la capacidad de comunicación del personal, mediante la formación oportuna.

EXPLOTACIÓN DE LOS DATOS Y RESUMEN

La comunicación interna en el Hospital “El Bierzo” es muy valorada por todas las personas que lo forman.

Se detectan ciertas deficiencias en cuanto a quién da la información, siendo ésta mayor la proporcionada por los compañeros lo cual supone una dificultad grande en cuanto a su exactitud. Los medios para transmitir esta información siguen siendo las reuniones y la documentación escrita, siendo paradójico que los tableros sean poco valorados (quizás por la saturación de datos). Las nuevas tecnologías, aunque poco tenidas en cuenta, deben expandirse mediante la formación y la ampliación de medios materiales.

En cuanto a la información debería mejorarse la claridad y la cantidad, siendo prioritaria en los objetivos y en las funciones del personal . Debería llegar con suficiente antelación para ser conocida y tomar decisiones, no estaría mal que se contara con los destinatarios de esa información antes de elaborarla. La información clínica compartida ha suscitado dudas entre los encuestados, quizás porque algunas categorías no se sienten representadas (administrativos, mantenimiento,etc.); esta pregunta debería de clarificarse en posteriores encuestas. Sucede algo similar con el conocimiento de otro nivel asistencial, con los que muchas personas tienen escaso contacto.

La información de la organización y técnica es la que más es recibida, siendo la más demandada la laboral y la técnica. Debería mejorar la información sindical y legislativa.

Las dificultades de todo este proceso de comunicación se encuentran en quien inicia la comunicación y en el canal que utiliza. Podría mejorar también la comunicación del receptor, quizá contando con él desde el inicio e implicándole en el proceso más temprano.

En cuanto a la existencia de un responsable de comunicación, lo que indica que siendo valorada la comunicación como importante el proceso no termina de satisfacer a la mayoría. Podría ser alguien de los servicios o alguien ajeno (incluso único para todo el Hospital que conjuntaría también la comunicación externa).