

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA AL PERSONAL DEL SERVICIO DE FARMACIA

Sarobe González C¹, Caro González L¹, Seraña Ramirez C², Herrero Miguelañez S³, Trovato López N¹, Sanjurjo Sáez M¹ ¹ Farmacéutico. Servicio Farmacia. Hospital General Universitario Gregorio Marañón ² Médico Adjunto. Servicio UCI Pediátrica. Hospital General Universitario Gregorio Marañón ³ Supervisora Enfermería. Servicio Farmacia. Hospital General Universitario Gregorio Marañón

OBJETIVO

Establecer un sistema objetivo y anónimo para conocer el grado de satisfacción del personal que trabaja en el Servicio de Farmacia del Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se utilizó como herramienta una encuesta de clima laboral. Los parámetros que se midieron se muestran a continuación:

Parámetro

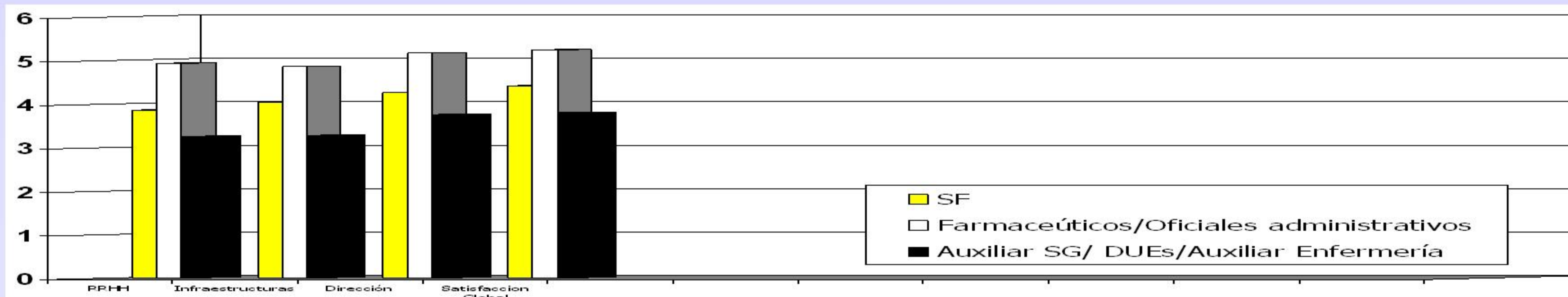
- (1) Recursos Humanos (contiene 8 preguntas)
- (2) Infraestructuras del SF (contiene 5 preguntas)
- (3) Dirección (contiene 5 preguntas)
- (4) Satisfacción General por trabajar en el SF
- * Comentarios adicionales

Las opciones de respuesta: Muy mal (1), mal (2), regular (3), bien (4), muy bien (5), o excelente (6). Se considera buen grado de satisfacción aquellas respuestas que superen el valor de 3,00.

RESULTADOS

Se repartieron 90 encuestas, siendo el índice de respuesta general del 57,77 %

	RRHH	Infraestructura	Dirección	Satisfacción global
SF (TOTAL PERSONAL)	3,86	4,04	4,26	4,42
PERSONAL DEPENDIENTE DEL JEFE DE SF	4,94	4,86	5,17	5,25
PERSONAL DEPENDIENTE DEL JEFE DE UNIDAD DE ENFERMERÍA	3,25	3,28	3,76	3,8



CONCLUSIONES

Los resultados además de permitirnos conocer el grado de satisfacción del personal, nos han sido útiles para identificar puntos fuertes y áreas de mejora. En 2009 se realizará una nueva encuesta de satisfacción y se compararán resultados para ver si con las acciones llevadas a cabo, hemos conseguido mejorar los resultados del 2008.