

ANÁLISIS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA AL PERSONAL DEL SERVICIO DE FARMACIA

Sarobe González C¹, Caro González L¹, Seriña Ramirez C², Herrero Miguelañez S³, Herranz Alonso A¹, Sanjurjo Sáez M¹

¹ Farmacéutico. Servicio Farmacia. Hospital General Universitario Gregorio Marañón ² Médico Adjunto. Servicio UCI Pediatría. Hospital General Universitario Gregorio Marañón ³ Supervisora Enfermería. Servicio Farmacia. Hospital General Universitario Gregorio Marañón

OBJETIVO

Identificar áreas y establecer líneas de mejora a partir de las sugerencias recogidas a través de la encuesta de clima laboral realizada al personal del Servicio de Farmacia (SF) en diciembre de 2008, con el fin de aumentar la satisfacción de dichos profesionales.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se utilizó como herramienta una encuesta de clima laboral que abordaba aspectos sobre Recursos Humanos, Infraestructuras del SF y Dirección del SF e incluía un apartado general de sugerencias. Las sugerencias fueron recogidas y clasificadas en función de los aspectos anteriores. Posteriormente se analizaron, se identificaron áreas y se establecieron líneas de mejora.

RESULTADOS

Se repartieron 90 encuestas, siendo el índice de respuesta general del 57,77 % (52/90). Se recibieron un total de 32 sugerencias y fueron clasificadas según:

Parámetro

- (1) Recursos Humanos (27 sugerencias)
- (2) Infraestructuras del SF (5 sugerencias)
- (3) Dirección del SF (0 sugerencias)
- (4) Satisfacción General por trabajar en el SF (0 sugerencias)

Tras analizar las sugerencias, se identificaron áreas y se establecieron algunas acciones de mejora:

1. Creación de un plan de formación externa.
2. Elaboración de perfiles de puesto de trabajo.
3. Elaboración de un plan de comunicación.
4. Creación de tres grupos de trabajo formados por farmacéuticos, administrativo, enfermeros y auxiliar del servicio.

5. Implicación de personal de enfermería en la validación de botiquines, preparación de carros de parada y preparación de medicamentos no incluidos en guía.
6. Implicación de personal administrativo en la gestión de sustancias estupefacientes, citotóxicos y NP
7. Incorporación de personal de enfermería al área de farmacotecnia.

CONCLUSIONES

Las sugerencias recogidas en la encuesta de clima laboral han sido útiles para identificar áreas de mejora. Tras este trabajo, en diciembre de 2009 se realizará una nueva encuesta de satisfacción y se compararán resultados para ver si las acciones de mejora llevadas a cabo mejoran los resultados del 2008.