



SERVIZO GALEGO de SAÚDE | Complejo Hospitalario Universitario A Coruña

CALIDAD PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DEL PROCESO DE DOCENCIA EN UN SERVICIO DE FARMACIA HOSPITALARIA

Feal Cortizas B, Calvín Lamas M, Margusino Framiñán L, Martín Herranz MI

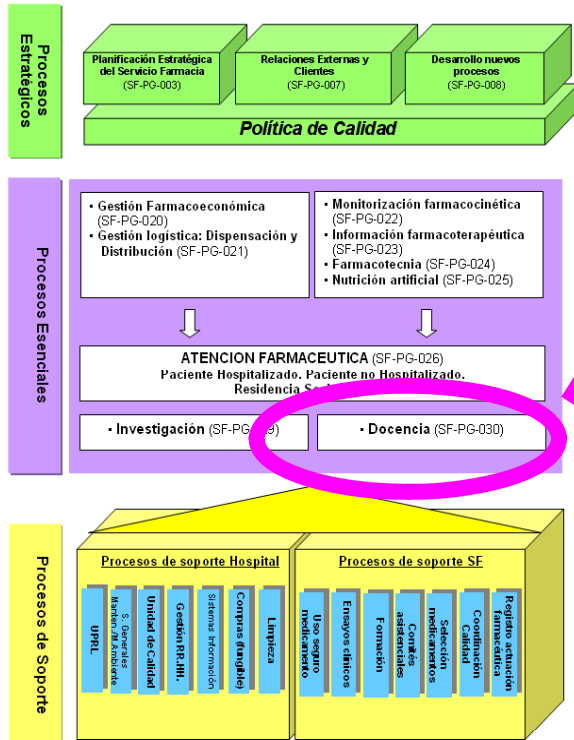
Servicio de Farmacia. Complejo Hospitalario Universitario A Coruña

55 Congreso Nacional SEFH. Madrid, 19-22 octubre 2010



SERVIZO GALEGO de SAÚDE
Complejo Hospitalario Universitario A Coruña

OBJETIVO: Conocer la calidad percibida por los clientes del proceso de docencia en un SF de un complejo hospitalario universitario, certificado según la Norma ISO 9001:2008 .



CLIENTES	
DOCENCIA PREGRADO	Alumnos de prácticas tuteladas
DOCENCIA POSTGRADO	Farmacéuticos Internos Residentes (FIR)
DOCENCIA FORMACIÓN PROFESIONAL	Alumnos del ciclo de técnicos en farmacia

EXPERIENCIA DOCENTE DEL SF		
FIR	62	<i>desde 1978</i>
PRÁCTICAS TUTELADAS	54	<i>desde 1996</i>
TÉCNICOS FARMACIA	64	<i>desde 1999</i>

EVALUACIÓN ANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

ENCUESTA





MATERIAL Y MÉTODO

- Encuesta anónima de satisfacción: FIR, alumnos PT, alumnos FP
- Período de estudio: 2005-2009
- Periodicidad encuesta:
 - FIR: anual
 - Alumnos PT y alumnos FP: al finalizar la estancia en SF

E
N
C
U
E
S
T
A

→ 6 preguntas cerradas con formato tipo “likert” con dimensión de calidad de 5 variables (muy adecuado, adecuado, regular, mal y muy mal):

- Formación recibida respecto al contenido del programa.
- Seguimiento realizado por el tutor.
- Preocupación general del SF por la docencia.
- Dedicación del personal del SF a la docencia.
- Adecuación del calendario de rotaciones por las diferentes áreas.
- Desarrollo de habilidades para su desempeño profesional.

→ 1 pregunta cerrada con formato SI/NO sobre el cumplimiento de los objetivos del programa de formación.

→ 1 pregunta cerrada sobre la **valoración global de la satisfacción** con la formación recibida (escala 1-10). **Resultado planificado ≥ 6 .**

→ 1 apartado abierto para sugerencias.





RESULTADOS I

Nº personas en formación: 100

- FIR: 34
- FP: 35
- PT: 31

Encuestas entregadas: 81

- FIR: 34
- FP: 25
- PT: 22

% respuesta global: 83% (67/81)

- FIR: 70,6%
- FP: 96,0%
- PT: 86,4%

RESULTADOS GLOBALES

PREGUNTAS	Respuesta más frecuente
1. Formación recibida respecto al contenido del programa	39% adecuada
2. Seguimiento por el tutor	37% muy adecuada
3. Preocupación general del SF por la docencia	64% buena
4. Dedicación del personal del SF a la docencia	43% buena
5. Adecuación del calendario de rotaciones	61% bien
6. Desarrollo de habilidades para el desempeño profesional	56% adecuado
7. Cumplimiento de los objetivos del programa de formación	91% sí
8. Nivel de satisfacción global (escala 1-10)	7,64

Nivel de satisfacción por tipo de cliente (p≤0,0025)

- FIR 6,9 (DE 0,7)
- FP 8,9 (DE 0,3)
- PT 8,1 (DE 1,3)

Resultado planificado ≥ 6



RESULTADOS II

63% realizó alguna sugerencia
9% expresó agradecimientos

Nº total de sugerencias: 151

- 85% FIR
- 8% FP
- 6% PT

- 29% calendario, contenido y objetivos de las rotaciones
- 14% sesiones, cursos, congresos
- 10% programa de formación y actividades desarrolladas

35%
sugerencias

ACCIONES DE MEJORA

Respetar las rotaciones establecidas.

Rotación por residencias sociosanitarias.

Participación de FIR en la Comisión de Farmacia y Terapéutica.

Actualizar procedimiento unidosis.

Disponer de un plan individual de formación en todas las áreas de rotación.

Reunión periódica con tutor.

Modificación del modelo de encuesta (escala 1-10 en todas las preguntas).



CONCLUSIONES

- ▶ La satisfacción global es superior al resultado planificado, aunque es mejorable.
- ▶ Existen diferencias estadísticamente significativas entre los tipos de clientes: el personal más satisfecho son los alumnos de formación profesional y los menos satisfechos los residentes.
- ▶ Los FIR son los que han realizado un mayor número de sugerencias.
- ▶ La encuesta es una herramienta útil que permite conocer los puntos débiles en el proceso de docencia, posibilita la implantación de acciones de mejora y permite evaluar el impacto de las mismas en la satisfacción.

GRACIAS