Resultados de la encuesta de evaluación de satisfacción del personal del SNS-O

¿Para qué?

Conocer la opinión de todas las personas del SNS-O
Clima laboral
Condiciones de trabajo
Condiciones de seguridad y salud
Formación
Liderazgo
Retribuciones
Satisfacción general
Acceso y desarrollo profesional

Para

Conocer a través de la opinión de los/as profesionales

Aspectos mal valorados → Establecer acciones de mejora

Áreas bien valoradas → Reforzar

A través de una ENCUESTA

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Grupo profesional al que pertenece
- Facultativa/o ☐
- Enfermera/o y otros diplomados sanitarios ☐
- Auxiliar de enfermería (TCAE) ☐
- Técnica/o Especialista (TEL, TER, TEAP) ☐
- Celador/a ☐
- Otros técnicas/os no sanitarios ☐
- Personal de administración ☐
- Personal de mantenimiento y servicios generales ☐

¿A qué área pertenece la actividad que desarrolla?
- Atención Primaria (EAP, SUR, SUE) ☐
- Asistencia especializada / hospitalaria ☐
- Salud Mental ☐
- Servicios centrales ☐

¿Y en qué zona geográfica se encuentra?
- Pamplona ☐
- Navarra Norte ☐
- Navarra Este ☐
- Estella ☐
- Tudela ☐

Sexo
Mujer ☐ Hombre ☐

¿Tiene vd. responsabilidad sobre otros profesionales?
Sí ☐ No ☐

Es vd. personal
Fijo ☐ Temporal ☐

¿En qué turno trabaja?
- Turno fijo de mañana, tarde o noche ☐
- Turno rotatorio mañana-tarde-noche ☐
- Otros turnos ☐

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en SNS-O?
- Menos de 2 años ☐
- De 2 a 5 años ☐
- De 5 a 15 años ☐
- Más de 15 años ☐

CUESTIONARIO

Establezca su grado de acuerdo o su nivel de satisfacción en relación a las afirmaciones que a continuación se presentan seleccionando la puntuación que corresponda en la escala de 0 a 10, donde 0 representa nada satisfecho o nada de acuerdo y 10 representa el mayor grado de satisfacción o acuerdo.

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	¿Cuál es el grado de satisfacción global que tiene en relación a su trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Las condiciones físicas y ambientales (espacio, temperatura, ruido, iluminación, instalaciones...) en que desarrolla su trabajo son adecuadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Las condiciones de seguridad en que realiza su trabajo son adecuadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	La distribución de cargas y el reparto del trabajo así como el tiempo del que dispone para su realización es adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Vd. puede realizar su trabajo en condiciones adecuadas de concentración y continuidad en la tarea (ausencia de interrupciones, imprevistos, etc...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	El nivel de esfuerzo físico que le requiere la realización de su trabajo diario es el adecuado a su puesto de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	Está satisfecho/a con las condiciones relativas a horario y calendario de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	Las condiciones relativas a licencias, permisos y excedencias para el personal son adecuadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	Las condiciones relativas al horario, flexibilidad, etc. le permiten conciliar suficientemente su vida personal y laboral	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Elija los tres aspectos que más pueden influir en la mejora de su satisfacción profesional:

- Condiciones de trabajo (medios, seguridad, horario, calendario) ☐
- Formación ☐
- Promoción y desarrollo profesional ☐
- Reconocimiento al trabajo realizado ☐
- Retribución ☐
- Posibilidades de participación ☐
- Implantación de mejoras en la organización y funcionamiento ☐
- Clima y ambiente de trabajo ☐
- Comunicación interna ☐
- Conocimiento y adecuación de los objetivos ☐
- Estilo de la dirección ☐

Otros aspectos.....
.....
.....

Ha terminado de cumplimentar el cuestionario. Su opinión es muy importante para su centro y para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Si cree preciso realizar algún comentario o sugerencia, por favor, anímese. Si considera que se ha dejado de tratar algún tema importante para usted, háganoslo constar, con letra clara.
Gracias por su interés y colaboración.

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

La encuesta…

Consta de 78 preguntas

Agrupadas en 25 dimensiones

Dirigida a todas/os las profesionales

- Todas las categorías y puestos
- Todos los ámbitos y centros de trabajo
- Fijos y temporales

Se realizó entre diciembre de 2015 y abril de 2016

- Distribuidas 9.350 encuestas
- Castellano y vascuence

Explotación de datos por otros organismos del Gobierno de Navarra

Participación

4.266 encuestas cumplimentadas = 45,5%

- 3.507 Mujeres (82,2%)
- 759 Hombres (17,8%)

1.600 comentarios (+ del 36% de las encuestas cumplimentadas)

Valoración positiva de la participación

Participación por centros

	Nº encuestas	Porcentaje
Servicios Centrales	137	58,05%
Salud Mental	229	59,95%
Área de Salud de Tudela	586	50,52%
Área de Salud de Estella	402	48,14%
Atención Primaria	931	55,98%
Complejo Hospitalario de Navarra	2.113	41,43%

Participación por categorías profesionales

	Nº encuestas	Porcentaje
Enfermeras/os	1.525	36,14%
F.E.A.	903	21,40%
Administrativas/os	748	17,73%
TCAE	528	12,51%
TEL, TER, TEAP	158	3,74%
Celadores/as	153	3,63%
Personal de Mantenimiento	104	2,47%
Otros/as técnicos/as	100	2,37%

Resultados en las diferentes dimensiones

Dimensión	Media
Igualdad de oportunidades	7,3
Sentido de pertenencia	6,8
Clima laboral	6,6
Condiciones de trabajo	6,0
Liderazgo	5,8
Trabajo en equipo	5,7
Condiciones de seguridad y salud	5,7
Reconocimiento	5,6
Desarrollo profesional	5,6
Orientación al cliente	5,5
Organización del trabajo	5,4
Comunicación interna	5,4
Conocimiento de objetivos	5,3
Medios para el trabajo	5,2
Innovación	5,1
Retribuciones	5,0
Participación	5,0
Empowerment	4,9
Información para el trabajo	4,8
Acceso al empleo	3,8
Formación	3,8
SATISFACCIÓN	
Satisfacción global general	6,4
Satisfacción global Osasunbidea	6,3
Satisfacción global unidad	6,2
Satisfacción global centro	5,9

Resultados por categorías profesionales

	Total	Fac.	Enf. D.S.	TCAE	TEL, TER, TEAP	Celad.	Tec. no sanit.	Admin.	Mant. SSGG
Igualdad de oportunidades	7,3	7,8	7,4	6,8	6,7	6,9	7,2	7,3	6,4
Sentido de pertenencia	6,8	6,4	7,1	6,8	6,7	6,9	6,9	6,5	7,2
Clima laboral	6,6	6,6	6,8	6,0	6,1	6,1	6,7	6,8	6,3
Condiciones de trabajo	6,0	5,8	6,0	5,7	5,9	5,8	6,6	6,4	6,2
Liderazgo	5,8	5,9	6,0	5,5	5,0	5,0	6,1	5,9	5,2
Condiciones de seguridad y salud	5,7	5,7	5,8	5,0	5,3	5,0	6,2	6,1	5,8
Trabajo en equipo	5,7	5,8	5,8	5,1	5,5	5,0	5,7	6,0	5,5
Desarrollo profesional	5,6	5,6	6,0	5,4	5,5	4,9	5,4	4,9	5,2
Reconocimiento	5,6	5,5	6,0	5,4	5,0	5,4	5,7	5,4	5,1
Orientación al cliente	5,5	5,6	5,7	5,2	5,0	5,2	5,4	5,5	6,2
Comunicación interna	5,4	5,4	5,6	4,9	4,7	4,5	5,5	5,7	4,8
Organización del trabajo	5,4	5,5	5,6	5,2	4,7	4,5	5,4	5,5	5,1
Conocimiento de objetivos	5,3	5,4	5,5	5,0	4,9	4,8	5,4	5,5	5,1
Medios para el trabajo	5,2	5,1	5,4	4,8	4,9	4,2	5,4	5,6	4,7
Innovación	5,1	5,1	5,3	4,5	4,7	4,1	5,1	5,3	4,7
Participación	5,0	5,2	5,2	4,5	4,1	3,5	5,6	5,1	4,3
Retribuciones	5,0	4,5	5,5	4,6	4,7	4,6	5,7	4,9	4,9
Empowerment	4,9	4,9	5,1	4,4	4,6	4,2	5,5	5,1	4,8
Información para el trabajo	4,8	5,0	5,0	4,3	4,0	3,5	4,7	4,9	4,1
Formación	3,8	3,6	4,3	3,9	3,2	2,5	4,0	3,5	3,5
Acceso al empleo	3,8	3,9	3,9	3,5	3,4	3,0	4,0	4,0	3,8

Satisfacción global general	6,5	6,2	6,8	6,2	6,3	6,1	6,5	6,3	6,5
Satisfacción global Osasunbidea	6,3	6,0	6,6	6,3	6,2	6,4	6,5	6,3	6,7
Satisfacción global unidad	6,2	6,2	6,4	5,9	5,7	5,9	6,3	6,1	5,9
Satisfacción global centro	5,9	6,0	6,1	5,6	5,5	5,5	6,1	6,0	6,2

Resultados por área de actividad

	Total	AP	AE	SM	SSCC
Igualdad de oportunidades	7,3	8,2	6,9	7,8	7,1
Sentido de pertenencia	6,8	6,9	6,7	7,0	6,9
Clima laboral	6,6	6,8	6,5	6,6	6,6
Condiciones de trabajo	6,0	6,2	5,8	6,3	6,6
Liderazgo	5,8	6,3	5,5	6,4	5,8
Trabajo en equipo	5,7	6,1	5,5	6,1	5,9
Condiciones de seguridad y salud	5,7	6,1	5,4	5,9	6,1
Reconocimiento	5,6	5,8	5,5	6,0	5,6
Desarrollo profesional	5,6	6,0	5,4	6,0	5,2
Orientación al cliente	5,5	5,9	5,3	5,8	5,8
Organización del trabajo	5,4	5,8	5,1	6,0	5,4
Comunicación interna	5,4	5,9	5,1	5,9	5,5
Conocimiento de objetivos	5,3	5,8	5,0	5,9	5,4
Medios para el trabajo	5,2	5,5	5,0	5,5	5,4
Innovación	5,1	5,7	4,7	5,5	5,1
Retribuciones	5,0	5,2	4,8	5,5	5,3
Participación	5,0	5,7	4,6	5,6	5,0
Empowerment	4,9	5,4	4,6	5,3	5,3
Información para el trabajo	4,8	5,4	4,4	5,4	4,9
Acceso al empleo	3,8	4,6	3,4	4,3	3,9
Formación	3,8	4,2	3,6	4,7	3,8

Satisfacción global general	6,4	6,7	6,4	6,5	6,3
Satisfacción global Osasunbidea	6,3	6,5	6,2	6,6	6,6
Satisfacción global unidad	6,2	6,5	6,0	6,4	6,1
Satisfacción global centro	5,9	6,5	5,6	6,2	6,0

Aspectos que influyen en la mejora de la satisfacción profesional

Aspectos que influyen en la mejora de la satisfacción profesional	Media
Clima y ambiente de trabajo	6,7
Estilo de dirección	5,8
Reconocimiento al trabajo realizado	5,6
Condiciones de trabajo	5,6
Promoción y desarrollo profesional	5,4
Comunicación interna	5,4
Conocimiento y adecuación de los objetivos	5,2
Retribución	5,0
Posibilidades de participación	5,0
Formación	3,8

Puntos fuertes

- Buen clima laboral en toda la organización.
- Es el factor que los profesionales reconocen como el que mas influye en su satisfacción general
- Igualdad de oportunidades ante el empleo como valor consolidado
- Sentido de pertenencia de los profesionales
- Satisfacción General (6,4)

Áreas de mejora

- Formación

  El menos determinante en la satisfacción.
- Acceso al Empleo
- Información para el trabajo
- Empowerment (autonomía para la toma de decisiones)

Planes de acción corporativos

Formación

- Detección de necesidades de Formación en el SNS
- Plan de Formación 2017-2019 SNS
- Acciones de Formación específicas 2016 (Celadores y auxiliares administrativos)
- Capacitación en el puesto de trabajo (fijos y personal de lista de contratación)

Planes de acción corporativos

Acceso al empleo

- Oferta Pública de Empleo 2016
- Modificación Acuerdo de contratación SNS
- Medidas de mejora para el empleo

Empowerment

- Gestión por procesos en SNS
- Contratos de Gestión Clínica
- Formación en Liderazgo
- Grupos de trabajo en los centros

Planes de acción por centros

Cada centro analizará los resultados de la encuesta y establecerá aquellos planes de acción adaptados a estos resultados

NUEVO CICLO DE ENCUESTA EN 2018

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea