

I CONGRESO VIRTUAL SECA

Sociedad
Española de
Calidad Asistencial



Con la colaboración de



27, 28 & 29
OCTUBRE
2020

LA CALIDAD ANTE LA COVID: UNA OPORTUNIDAD DE TRANSFORMACIÓN

Calidad Percibida y Satisfacción de los profesionales durante la pandemia por SARS CoV-2

(marzo-abril 2020)

Más Castillo A, Parra Hidalgo P, Calle Urra JE, Nieto Martínez P

Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación

Objetivo

Conocer el grado de satisfacción de los profesionales a través de una medición directa de su percepción sobre los factores que la condicionan y determinan durante el periodo más complicado, hasta el momento, de la pandemia de COVID-19.



Metodología

- ☼ **Población y periodo de estudio:** Profesionales que prestaron servicio en centros asistenciales del Servicio Murciano de Salud (SMS del 15 de marzo al 15 de abril de 2020).
- ☼ **Ámbito:** Centros de Salud, Hospitales, 061 (Servicios de Urgencia de Atención Primaria (SUAP) y Unidades Móviles de Emergencias (UME)) de las 9 Áreas de Salud del SMS.
- ☼ **Tamaño de la muestra:** 900 profesionales.
 - ❖ Atención Primaria 250
 - ❖ Urgencias Hospitalarias 125
 - ❖ Unidad Cuidados Intensivos 125
 - ❖ Resto Hospitalización 275
 - ❖ 061 (SUAP, UME) 125



Metodología

- ☼ **Estamentos:** Celadores, Técnicos de Emergencias Sanitarias, Médicos, Enfermeras y Técnicos de Cuidados Auxiliares de Enfermería.
- ☼ **Muestreo:** aleatorio simple y no proporcional al número de profesionales por centro y categoría profesional.
- ☼ **Instrumento:** Cuestionario EMCA para Profesionales modificado y adaptado en 2020,
- ☼ **Recogida de datos:** entrevista telefónica asistida (CATI).



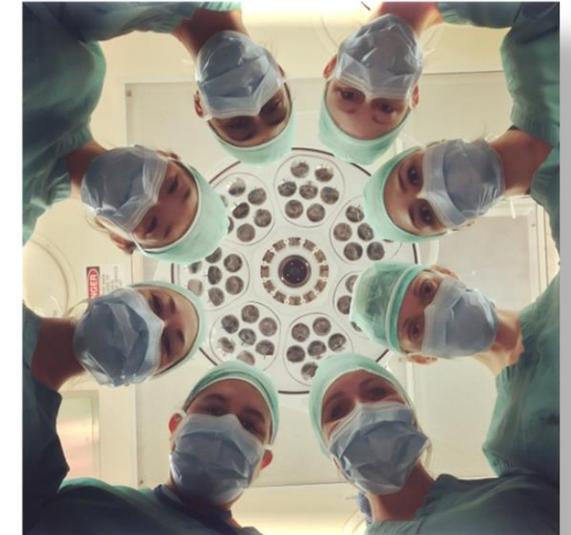
Resultados



Características de la muestra

Género	
	% Mujer
Personal médico	56,0
Personal de enfermería	56,8
Técnicos de cuidados auxiliares de enfermería	48,8
Celadores / Técnicos de emergencias sanitarias	64,8
Total	59,6

Edad media	
Personal médico	49,7
Personal de enfermería	48,0
Técnicos de cuidados auxiliares de enfermería	50,5
Celadores / Técnicos de emergencias sanitarias	53,2
Total	49,5



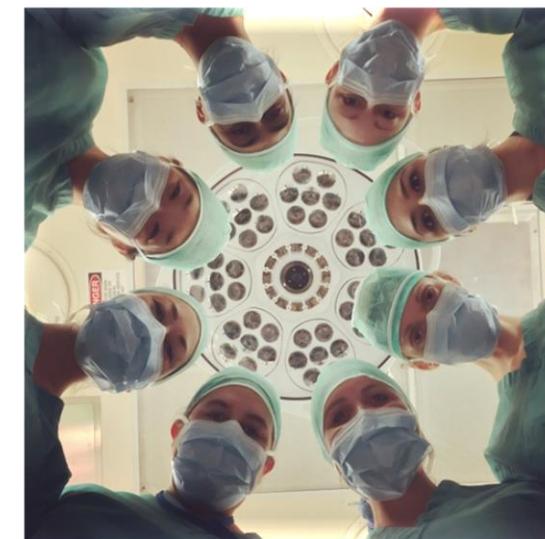
Principales datos Encuesta Profesionales COVID-19

Colaboran en la realización de la entrevista el 88,2% de los profesionales

INFORMACIÓN

La **información** para atender a los pacientes la han obtenido principalmente*:

• De su propio centro, servicio o unidad	70,9%
• Del Servicio Murciano de Salud (SMS)	25,8%
• Medios de comunicación y redes sociales	24,8%
• Compañeros de trabajo	21,7%
• Webs científicas	19,3%
• Sociedades científicas	14,4%
• Ministerio de Sanidad	8,4%
Satisfacción con la información aportada por su centro (8 y más)	27,8%



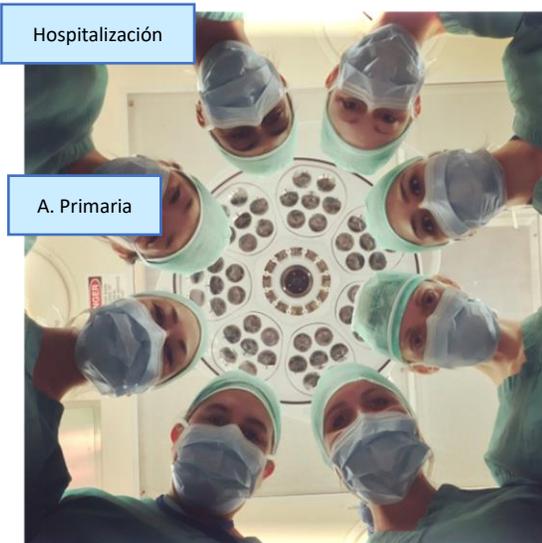
* Pregunta de opción múltiple. Se especifican las respuestas más citadas. Porcentajes calculados en relación al número de profesionales que contestan a esta pregunta.



Principales datos Encuesta Profesionales COVID-19

FORMACIÓN

Se les ofreció por su centro de trabajo formación específica sobre como actuar frente a la COVID-19	67,5%
Realizaron la formación ofrecida	62,5%
Valoración de la formación recibida (muy buena y buena)	36,1% (45,3 – 27,6)
Manifiestan realizar correctamente el lavado de manos	97,9%
Dicen saber utilizar con seguridad los EPI	75,4%



Principales datos Encuesta Profesionales COVID-19

RECURSOS MATERIALES

UCI

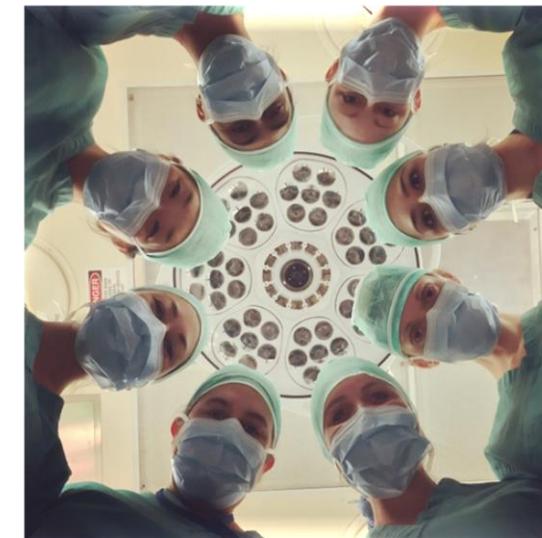
Echaron en falta algún material de protección:

82,5% (84 – 78,4)

061

¿Qué tipo de material echó en falta?*

Mascarillas FFP2	71,2%
Equipos de protección individual (EPI)	67,1%
Mascarillas	56,1%
Batas	44,9%
Pantallas de protección	37,2%
Gafas	29,5%
Guantes	17,9%
Gel hidroalcohólico	12,4%



* Pregunta de opción múltiple. Se especifican las respuestas más citadas. Porcentajes calculados en relación al número de profesionales que contestan a esta pregunta.



Principales datos Encuesta Profesionales COVID-19

SENSACIÓN DE SEGURIDAD

Opinan que los pacientes han estado seguros (8 y más)	48,3% (52,8 - 40,7)
Se han sentido seguros desarrollando su trabajo (8 y más)	26,2% (28,2 - 24,2)

Hospitalización

UCI

UCI

Hospitalización



SINTOMAS/SOSPECHA

Ha habido algún caso o contacto de COVID-19 en su centro de trabajo	60,2%
Creer que se siguieron los protocolos específicos para el manejo de contactos y casos de COVID-19 en profesionales	65,6%



Principales datos Encuesta Profesionales COVID-19

SENSACIONES/ESTADO DE ÁNIMO

Nivel de preocupación como profesional sanitario ante la pandemia actual del coronavirus (8 y más)	72,8% (77,6 – 72,4)
Tuvo miedo por su salud como consecuencia de su trabajo (siempre y casi siempre)	53,1% (57,1 – 46,4)
Temió por la salud de su familia o amigos como consecuencia de su trabajo (siempre y casi siempre)	68,6% (75,9 – 63,2)
Ha pasado por alguna de estas circunstancias durante este periodo de tiempo*:	
• Tristeza o abatimiento	64,8%
• Insomnio o haber dormido peor que lo habitual	62,2%
• Impotencia ante la enfermedad	61,9%
• Ansiedad	61,6%
• Dilemas éticos en su práctica asistencial	36,7%

A. Primaria

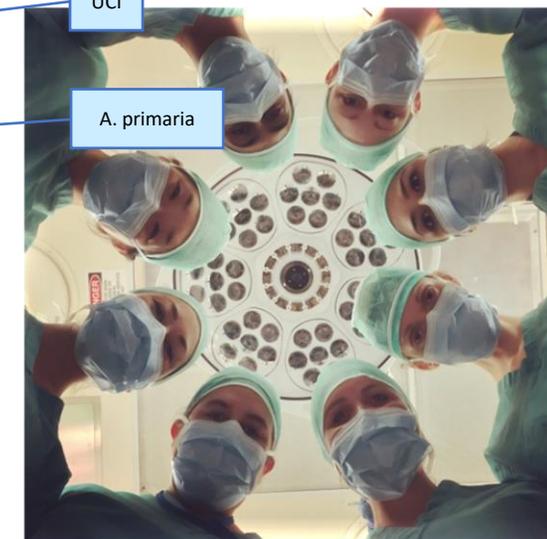
Hospitalización

UCI

Hospitalización

UCI

A. primaria



* Pregunta de opción múltiple. Se especifican las respuestas más citadas. Porcentajes calculados en relación al número de profesionales que contestan a esta pregunta.



Principales datos Encuesta Profesionales COVID-19

PERCEPCIÓN DE LA DIRECCIÓN

Posibilidad de participar en la mejora del funcionamiento de su centro o servicio	84,7%
Valoración de la gestión del superior directo (muy buena y buena)	58,4%
Valoración de la gestión de la Gerencia de Área (muy buena y buena)	27,4%
Creer que el Servicio Murciano de Salud (SMS) les ha proporcionado la información adecuada sobre los objetivos, proyectos, actuaciones, etc. que tenía durante la pandemia del COVID-19	54,8%
Valoración de la gestión de la Dirección del SMS	23,4%

Satisfacción Global

Satisfacción con el trabajo realizado (8 y más)

47,2% (51,6 – 42,4)

061

Urgencias
Hospitalarias



¿Qué mejorarían los profesionales?

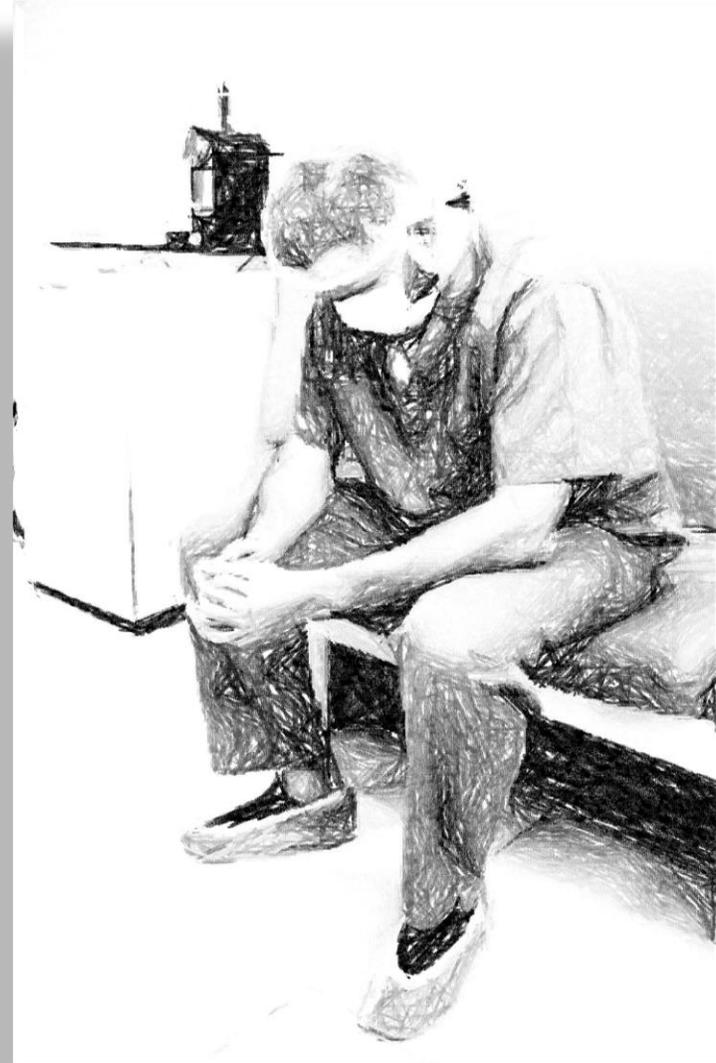
Falta de recursos materiales	409
Organización y previsión	405
Falta de personal	209
Información	185
Comunicación	101
Atención Primaria como triaje	78
Apoyo psicológico, incentivar trabajadores, descanso	62
Coordinación entre profesionales	61
Formación de profesionales y población	52
Realización de test, pruebas	47
Infraestructuras	35
Accesibilidad (video llamadas, etc.)	27
Profesionalidad del personal	16
Seguridad	10
Tiempos (dedicación a los pacientes, espera, etc.)	5
Higiene	3
TOTAL	1705



Conclusiones

Alta participación de los profesionales invitados a realizar la encuesta, que expresan su miedo y preocupación ante un agente desconocido, mientras solicitan más recursos humanos y materiales, mejor organización, información y comunicación.





Gracias.

