

Millorar la satisfacció dels metges

Enquesta per identificar aspectes que ajudin a recuperar la satisfacció dels nostres professionals



La necessitat de millorar la satisfacció dels metges que exerceixen en la sanitat pública és ben òbvia. Segurament, per això, caldria anar corregint o eliminant les causes que han determinat aquest estat de frustració col·lectiva.

Valorar per ordre d'importància els següents ítems:

- A Tenir accés fàcil a un ordinador i a Internet al lloc de treball
- B Disposar d'un espai propi per escriure i llegir
- C Poder rebre les visites i familiars del malalt en un lloc discret
- D Influir de manera efectiva en la confecció de la pròpia agenda de treball
- E No patir pressions en el moment d'utilitzar els recursos diagnòstics i terapèutics
- F Sentir-se recolzat per la direcció del centre, en especial, en cas de conflicte amb els pacients
- G Influir en la presa de decisions de la institució o del centre
- H Que el centre disposi d'una política clara de prevenció de les agressions al personal sanitari
- I Que hi hagi un programa de FMC en el meu centre de treball, al que hi pugui accedir i compti per la carrera professional o el pla de desenvolupament professional existent en el Centre
- J Tenir autoritat sobre el personal de suport (Auxiliars, administratius, ...)
- K Increment de la retribució salarial fix anual d'un 10%
- L Poder intervenir en la negociació dels incentius

Resultats enquesta:

Ordre de les respostes:

Observatori	G	D	L	F	E	I	K	B	A	C	J	H
Web	G	D	E	K	F	B	A	L	I	C	J	H
Total General	G	D	E	L	F	K	B	I	A	C	J	H
Total Participació												116

Sexe:

	Ordre d'importància per sexe											Observatori	Web	
Homes	G	D	K	E	F	L	I	A	B	C	J	H	31	43
Dones	G	D	E	L	B	F	A	K	I	J	C	H	11	31
TOTAL:												42	74	

▪ **Lloc de treball:**

		Sexe	Total	Ordre d'importància											
HOSPITAL	OBS	Homes	14	G	D	E	L	K	F	I	B	J	A	C	H
		Dones	3	G	D	L	B	E	A	F	C	I	K	J	H
	Web	Homes	29	G	D	B	E	F	A	C	I	K	H	L	J
		Dones	16	G	E	K	D	A	B	L	F	I	C	J	H
TOTAL GENERAL				G	D	L	K	F	E	I	A	B	C	J	H
AP	OBS	Homes	17	G	D	L	I	K	A	F	B	E	C	J	H
		Dones	8	G	D	L	F	E	I	A	C	K	B	J	H
	Web	Homes	13	K	L	G	E	D	F	A	I	H	C	J	B
		Dones	16	B	G	D	J	E	I	K	F	H	L	A	C
TOTAL GENERAL				G	D	E	B	F	K	A	L	I	C	J	H

▪ **Data de naixement:**

		Gènere	Abans 1950	1950-60	Post 1960
Observatori	Homes		4	17	10
	Dones		2	5	4
Web	Homes		6	20	17
	Dones		-	14	17
TOTAL:			12	56	48

▪ **Comentaris sobre el tema:**

Observatori:

Comentari: Tots els punts (excepte el H-12) són fonamentals i ha sigut molt difícil ordenar-los del 1 al 11. Crec que falta el més important, per experiència pròpia: Eliminar el contracte laboral i relacionar-se amb l'Hospital per "responsabilitat" i no per horari, amb un contracte mercantil, que fa que la majoria de punts anteriors es compleixin implícitament.

Comentari: Em sembla fonamental que els metges participem activament en la presa de decisions dels centres en els que treballem, penso que el compromís i la satisfacció a la feina augmenten com més paper actiu i més independència es té en la mateixa. En un món en què la pressió assistencial i l'exigència dels usuaris cada vegada és major, crec que el recolzament de la institució i dels companys és essencial, així com una bona gestió de les situacions que poden ser conflictives.

Comentari: Al punt **K**: Suposo que la xifra escollida per l'increment salarial fix anual ha estat aleatòria, perquè no trobo cap raó especial pel 10%. Crec que fora més adient un increment substancial inicial i una xifra més moderada del 10% als anys següents. Al punt **J**: Encara que no els agradarà gens ni mica, un punt crucial és incloure dintre del personal de suport la infermeria.

Comentari: Afegir que exceptuant la afirmació K i L, tots els ítems son possibles, i en dispenso d'ells en el meu lloc de treball.

Comentari: En general, més que pensar en aspectes que ajudin a recuperar el Grau de satisfacció, diria que el plantejament és al revés. Són elements, sobretot els més prioritaris, tan imprescindibles, que la seva absència és una prova de desconsideració cap al professional i element desmotivador i emprenyador.

Comentari: SER RESPECTAT COM A METGE I COM A PART FONAMENTAL DE LA SANITAT, PER TOTS ELS ESTAMENTS. DESDE LES AREAS ADMINISTRATIVES FINS LES DE SOPORTS (CELADORS...). I UNA CLARA DIFERENCIACIÓ, DESDE LA INDUMENTÀRIA, FINS ELS HONORARIS...NO VAL "TOTS SOM COMPANYS". ELS UNICS COMPANYS MEUS SON ELS METGES. SENSE EL METGE LA SANITAT NO POT EXISTIR I SI SENSE EL RESTE DE NOMENATS "TREBALLADORS DE LA SANITAT".

Comentari: Per aquest ordre, el que dona més satisfacció professional als metges, al meu parer, és:

-Tot el relacionat amb **autonomia** en la organització de la feina diària. Lligat amb això, les **condicions de treball** són molt importants : espai, ordinador, bon estat de les instal·lacions...

-El que té a veure amb **reconeixement** per part dels « gestors », de la direcció : tothom no és igual, n'hi ha que en saben més, n'hi ha que aporten més a la institució on treballen. Després no els podem tractar a tots igual, els millors han de tenir alguns "privilegis", **l'excel·lència s'ha de reconèixer**.

-**Participació**: ser tingut en compte, un metge no és un treballador d'una cadena de producció, soviet és el qui més sap del tema del que cal fer pels pacients de la seva especialitat. Per tant, el normal fora que es tingués en compte la seva opinió a l'hora de prendre decisions de la seva àrea d'expertesa.

Comentari: Respecte de la E, m'agradaria que, per exemple, les DPO o els consells dels metges de l'staff directiu no s'usin per dir que els metges assistencials reben pressions quan simplement es tracta de consells o mera informació. Els consells no són pressions. No sé si, en conjunt, es marcarà com un apartat de màxima importància o no. En cas afirmatiu, es despendria que hi ha força metges que reben aquesta pressió entesa com una insatisfacció més del lloc de treball i penso que no és així.

Comentari: Un altre punt important es la pressió assistencial, la falta de temps per formació interna, la falta de substituïts que fan difícil fer les vacances i dies de lleure.

Comentari: Cal fer entendre a les autoritats sanitàries que en un moment de manca de recursos humans no es poden mantenir algunes de les prestacions que s'estan oferint i molt menys afegir-ne de noves. Se'ns demana accessibilitat sense que ningú posi límits a la mala utilització del sistema.

Comentari: Per mi el primer lloc d'aquest llistat l'ocuparia un tema que no hi figura, que és poder treballar en condicions adequades, es a dir poder disposar del temps suficient per atendre als pacients, sense la pressió assistencial habitual (estic parlant de l'àmbit de la Primària). Per això crec que seria necessari disposar d'una ràtio adequada (fer efectius els 1500 pacients/professional) i també que l'empresa (Departament de Salut) expliqués clarament a la població que els recursos no son infinits, que tot no pot "entrar" per la Seguretat Social, i que cal fer un ús adequat i racional dels serveis sanitaris, donat que actualment sembla que anem al contrari d'això que seria tenir oberts els centres totes les hores del dia i quasi de la nit perquè les persones puguin consultar per qualsevol motiu, en qualsevol moment (per suposat no m'estic referint a les situacions d'urgència)

Comentari: Crec que l'empresa no pot motivar, es a dir, si un metge no ve motivat de casa ningú el motivarà. El que si pot fer l'empresa es desmotivar. Una de les coses que desmotiva és el fet de que el metge (de primària) ha de fer la feina sense recolzament d'altres estaments. Donada l'estructura laboral actual no és possible que el metge tingui autoritat sobre el personal de suport. Hauria de ser el sistema sanitari el que contemplés una estructura de suport a les consultes de medicina general a primària. Els incentius econòmics amb molta facilitat produeixen l'efecte contrari o situacions de pràctiques adreçades a l'assoliment de l'objectiu per sobra de altres criteris de correcció a la feina. La participació a la definició dels objectius es, en teoria, molt maco però a la pràctica el clínic no te temps d'aportar suggeriments ben meditats.

Comentari: Tots aquests ítems tenen la seva importància i haurien de ser tinguts en compte per l'administració pertinent. Per altra banda, admeten molts matisos, relacionats amb les característiques i l'experiència de cadascú. El fet d'ordenar-los d'una o altra manera, obeeix només a les regles del joc però no vol dir que els que reben una numeració més alta siguin menys importants i no mereixin la seva consideració. El cas de les agressions i dels conflictes amb els pacients és tan fonamental que mereix una consideració prèvia especial que no crec que quedi ben reflectida amb els enunciats proposats, malgrat entendre l'esperit que els anima. Caldria tenir en compte molts aspectes de tipus bioètic i social per evitar caure en el corporativisme o en la demagògia. La major part d'aquestes propostes són un reflex de la consideració que la societat atorga a la salut, que es manifesta en la manera com tracta als seus responsables i en els mitjans que se'ls proporciona per poder desenvolupar la seva tasca.

Comentari: La satisfacció professional, no pot basar-se en els privilegis laborals (que mai són suficients), sinó en el reconeixement d'un compromís efectiu, a través d'incentivació real, autonomia, i reconeixement social. Els perfils gerencialistes de les organitzacions, actuen com a limitador en l'assumpció d'aquest compromís assistencial.

Comentari: En la confecció del "rànquing", he posta en últim lloc els temes que tenim resolts en el nostre centre, tot i considerar-los molt importants

Comentari: Per millorar la satisfacció dels metges que treballem en els hospitals públics i al marge de consideracions salarials, crec que es indispensable establir vies de diàleg autèntic amb la direcció i gerència dels centres. D'aquesta manera s'ha de fer real la participació dels metges en decisions sobre infraestructures, equipaments i problemes assistencials. Des de fa bastants anys estem immersos en una situació administrativa en la que el metge ha de fer la seva feina assistencial i obeir les normatives. Eventualment, es constitueixen possibles grups de treball però exclusivament per solucionar assumptes que la gerència - direcció creu convenients. Malgrat que en part som responsables d'aquesta situació per no reclamar estructures representatives en el seu moment, a més a més dels sindicats, aquesta situació ha de canviar. L'ampliació de càrrecs associats a la direcció - gerència potencia aquestes estructures en detriment de la opinió del professional que ha identificat perfectament els seus problemes i les seves necessitats, i que ha de intentar resoldre com pot, mentre té ànims per fer-ho. Per tant, es parla de co-responsabilitzar als metges però tant sols en les iniciatives de la direcció-gerència i sense preocupar-se de les necessitats dels serveis. Elements com el confort en la feina (espai, sorolls, condicionament tèrmic, etc.) son imprescindibles per part de la direcció-gerència. Es dona la perpetua paradoxa que els que decideixen sobre elements capdals en les institucions, com son les obres d'infraestructura i equipaments, son persones que poden estar en l'hospital tant sols 2,3 o 4 anys i que decideixen per aquells que hi passen la vida i no passen de l'hospital.

Comentari: L'augment salarial hauria de ser molt superior. Diguin el que diguin els experts en motivació, cobrar un sou digne és fonamental: l'augment, doncs, hauria de ser d'un 30% com a mínim!

Comentari: Es tracta d'un exercici difícil atès que tots els aspectes contemplats són importants. Considero que tot el que permeti que el metge faci la seva feina en condicions dignes es prioritari, que després s'ha d'assegurar un reconeixement i la capacitat d'autogestió del treball, després els aspectes de formació continuada, seguretat en el treball i relacions amb els altres estaments.

Comentari: Tot professional ha de disposar del temps i eines (accés a exploracions, aparells.....) en situació de confort per a realitzar la seva feina. Un aspecte que considero bàsic i no surt a l'enquesta és el RECONeixEMENT.

Comentari: Aquest ordre no es correspon a l'ordre personal de les meves preferències, sinó a l'ordre que crec correspon a les prioritats del col·lectiu de metges de la sanitat pública. Sempre he cregut que els incentius que representa la millora salarial són fugissos, però dissortadament al capdavant molts cops es reclama més implicació i participació i realment el que es vol és més diners. (Dit això, també haig de dir que els nivells salarials de la sanitat pública no es corresponen al que crec haurien de ser, però en els col·lectius professionals i sobretot sindicals, es fa molta demagogia amb les raons que justifiquen la insatisfacció dels professionals i això col·labora a deteriorar la imatge que dissortadament a vegades donem a la societat). La insatisfacció del col·lectiu professional crec que en part també ve explicada per raons sociològiques que no són exclusives de la sanitat pública de Catalunya sinó que es donen a tot el nostre entorn (Europa), i que venen justificades per raons que necessiten d'unes mesures que en cap cas estan representades en el quadre que he prioritzat al principi.

Comentari: El primer que cal és que el Centre respecti el Professionalisme com a fonament de la relació amb els metges. Cap incentiu por arreglar la manca de respecte al professional que fan molts gerents.

Comentari: El malestar recent en els centres de primària té moltes causes, totes imbricades i complexes, però lo que provoca desencís es haver ofert a la ciutadania uns centres de Salut (¿?) oberts a TOT i per tot i recolzats en sanitaris. Els centres no estan preparats per aquest tipus de "visites". Tenim uns ciutadans més informats i més exigents. Exigeixen solucionar el seu problema (ni que sigui de llarga evolució) quan a ell li va bé i en el centre que li va millor en aquell moment. I els postres gestors no assistencials els recolzen. (*i si no t'agrada te'n vas, famós gestor de primària dixit!*) Mai ha dit busquem solucions! Mai el horari serà prou bo, mai l'espera prou curta, mai l'atenció prou satisfactòria. Tenim centres "estrahospitalaris" oberts les 24h a cada poble o barri, però el ciutadà el vol al costat de casa seva, com la parada del metro. Qui ha creat aquest usuari? Com diu la consellera, el estat del benestar l'ha creat? o la política sanitària ha confós l'atenció sanitària centrada en el pacient amb la centrada en el votant?

Comentari: És important el negoci d'incentius, i el sou, però és mes que a un el considerin professional, i com a tal un espai a on treballar, que pot aportar quelcom a l'empresa en com és la millor atenció als pacients i que aquest puguin ser tractats amb la confidencialitat que es mereixen.

Web:

Comentari: suposo que està molt pensat el sistema de valoració.

Comentari: Necesidad de una actitud clara por parte del Colegio en defensa de los profesionales

Comentari: el més important és sentir-se cuidat i valorat per la empresa en la que treballes (ICS) .En aquests moments només em sento que demanen més i més sense donar res, ans el contrari .

Comentari: Les preguntes B-C, no les clasifico com importants, per que en certa manera ja estan assolides en el meu centre de treball.

Comentari: 10 minuts de visita, com a mínim, seria el punt més important de tots!!!! És impossible treballar bé en 5 i 4 minuts, i amb 55 malalts al dia. És fotut pel malalt i per al metge.

Comentari: Conviene evitar la sensación, tan extendida entre los médicos, de que a la dirección del ICS la opinión profesional de los mismos (responsables máximos del acto médico), no les importa en absoluto.

Comentari: En el cas de l'Atenció Primària crec que s'ha de demanar el que és just. Per exemple 6 euros per visita sembla bastant raonable

Comentari: La situació del metges de emergències extrahospitalaries té un greu problema en quant a les bases de les unitats assistencials.

Comentari: Que es dignifiqui la nostra professió. No pot ser que cobri i tingui mes poder de decisió una infermera especialitzada (llevadora) que un metge especialista (ginecolog). On es la nostra autoritat (10 anys d'estudis) més el que han calgut per accedir?

Comentari: fa falta organitzacions transversals no piramidals sese sentit Gestió per procés i valoració de la gent que treballa per una bona sanitat eficient Cal treballar junts metge i infermera però la direcció ha de ser del metge. No val tenir sol responsa

Comentari: Es difícil la gradacion del 1 al 12 ..muchas de las propuestas se moverina entr 1 y 5 en realidad.

Comentari: Es necessari disminuir la pressió assistencial.

Comentari: probablement els aspectes puntuats en els darrers llocs no són menys importants però són per a mí els menys problemàtics o bé ja en disposo

Comentari: No hi ha cap punt que consideri la pressió assistencial sobre la que el professional no pot fer-hi res

Comentari: Augmentar el salari fix fins a nivells de països europeus per tal de millorar la satisfacció del metges i alhora represtigiar una professió que te els sous més baixos en relació a la responsabilitat assumida que qualsevol altra professió.

Comentari: Importante que todo el hospital funcione homogeneamente. No puedo atender enfermos a gusto si anestesia, radiología, quirofanos, admisiones, urgencias... etc son un cuello de botella y el que da la cara soy yo

Comentari: millorar el sou

Comentari: és una enquesta una mic perversa, totes aquestes propostes son prou necessàries.

Comentari: TOTES LES RESPOSTES SÓN 1. LA Proposta J etc. vol dir infermeres? són personal de suport o han d'anar per lliure com ara?