

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Registro de cirugía cardíaca en adultos de la Plataforma Ariam-Andalucía.



Autor:

- **José Benítez Parejo.**
 - Coresoft Clínico. www.coresoft.es.

Cirugía cardiaca. Encuesta satisfacción.

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	LISTADO DE PREGUNTAS.....	4
3	CUMPLIMENTACIÓN.....	5
4	RESULTADOS PREGUNTAS CATEGÓRICAS.....	6
4.1	Grado de satisfacción general del programa.....	6
4.2	Recomendaría este programa.....	7
4.3	Grado de satisfacción con Coresoft.....	8
4.4	Facilidad de uso al introducir casos.....	9
4.5	Grado de satisfacción en herramientas estadísticas.....	10
4.6	Valores los informes predefinidos.....	11
4.7	Utilidad para el control de calidad.....	12
4.8	Utilidad para producción científica.....	13
4.9	Utilidad en su día a día.....	14
4.10	Utilidad para generar informes administrativos.....	15
5	RESULTADOS PREGUNTAS DE COMENTARIOS.....	16
5.1	¿Qué cambios le gustaría realizar en la aplicación?.....	16
5.2	Principales virtudes de la aplicación.....	17
5.3	Comentarios sobre Coresoft.....	18
5.4	¿Qué parte de la aplicación le resulta más útil?.....	19

1 INTRODUCCIÓN.

Se realiza una encuesta a todos los usuarios activos de la aplicación de cirugía cardiaca de la plataforma Ariam-Andalucía vía WEB a través del Software y de la herramienta habilitada para ello.

La encuesta estará vigente desde el día 2 de Abril del 2013 hasta el 30 de Abril del 2013, con una validez de 28 días. No están calculados los intervalos de confianza por lo que hay que ser prudente a la hora de tomar conclusiones.

El motivo de esta encuesta es valorar la percepción que tienen los usuarios sobre el proyecto, el Software y la empresa encargada del mantenimiento y soporte del proyecto.

Cada usuario, una vez proporcione las credenciales al sistema y pase la página de avisos, se le invita a que realice la encuesta antes de el programa informático le muestre el menú principal de la aplicación. El usuario puede optar por rellenar la encuesta, en cuyo caso no volverá a ser invitado a cumplimentarla, o dejarlo para otro momento; en estos casos la siguiente vez que entre en la aplicación se le volverá a ofrecer la posibilidad de cumplimentarla.

2 LISTADO DE PREGUNTAS.

En las primeras 10 preguntas, representadas por una P_i hay que responder con un listado desplegable escogiendo una de las opciones de 0 a 10 ó NS/NC (No sabe o no contesta).

En las siguientes 4 preguntas representadas por una T_i , el usuario podrá describir con texto libre su respuesta.

Las preguntas van encuadradas en valorar la percepción que tienen los usuarios sobre el proyecto, el Software y la empresa encargada del mantenimiento y soporte del proyecto.

- P 1.- Grado de satisfacción general del programa.
- P 2.- Recomendaría este programa.
- P 3.- Grado de satisfacción con Coresoft.
- P 4.- Facilidad de uso al introducir casos.
- P 5.- Grado de satisfacción en herramientas estadísticas.
- P 6.- Valore los informes predefinidos.
- P 7.- Utilidad para el control de calidad.
- P 8.- Utilidad para producción científica.
- P 9.- Utilidad en su día a día.
- P 10.- Utilidad para generar informes administrativos.
- T 1.- ¿ Qué cambios le gustaría que se realizaran en la aplicación ?.
- T 2.- Principales virtudes de la aplicación.
- T 3.- Comentarios sobre Coresoft.
- T 4.- ¿ Qué parte de la aplicación le resulta más útil ?.

Gráfico 1.- Preguntas de la encuesta.

3 CUMPLIMENTACIÓN.

Hasta la fecha de hoy 23 de Abril del 2013 a las 13:01 horas han contestado 27 usuarios de los 34 usuarios que se han enterado de la existencia de esta encuesta; es decir que han entrado en la aplicación posterior al 2/4/2013, fecha en la que se creó la encuesta.

Un total de 57 usuarios se encuentran activos en la aplicación por lo que el 40,35 % de los usuarios aún no se han enterado por no haber entrado en la aplicación posterior al 2 de Abril del 2013.

Con estos datos, casi el 80% de los usuarios que se han enterado de la existencia de la aplicación la han cumplimentado.

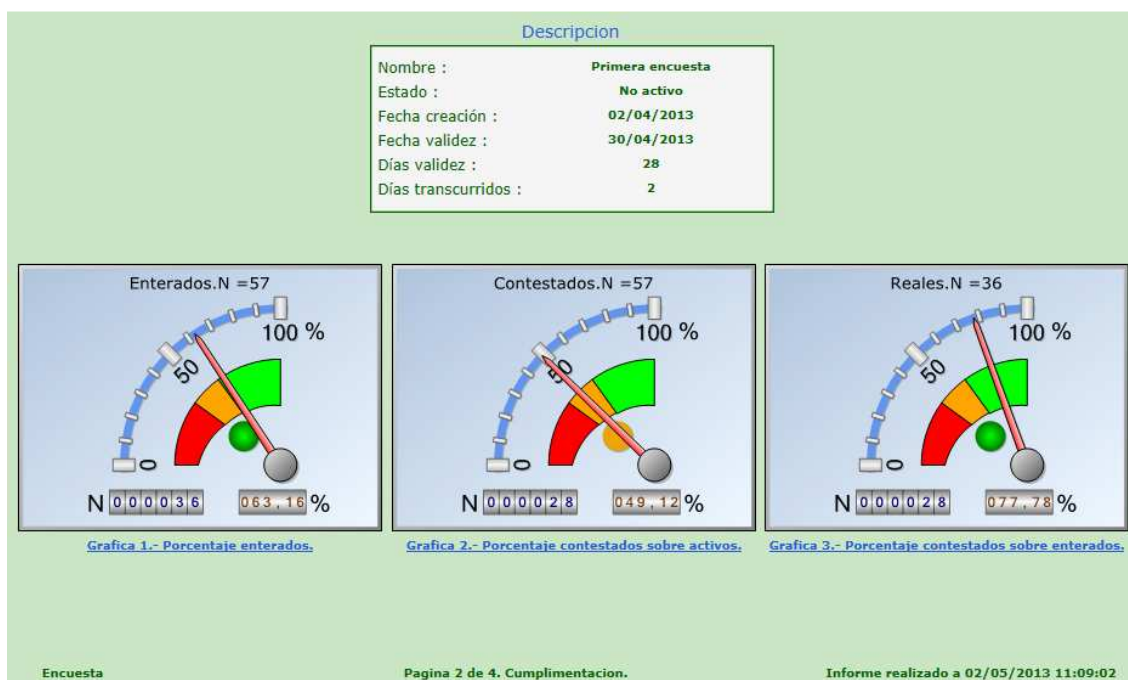


Gráfico 2.- Validez de la encuesta y grado de cumplimentación.

4 RESULTADOS PREGUNTAS CATEGÓRICAS.

4.1 Grado de satisfacción general del programa.

El 96,4 % de los usuarios se encuentran muy satisfechos con el Software en general, destacando que el 42,9 % de ellos ponen un 9 como nota, tan sólo 1 usuario da un 5 como nota mínima. De media se obtiene 8,4 puntos.

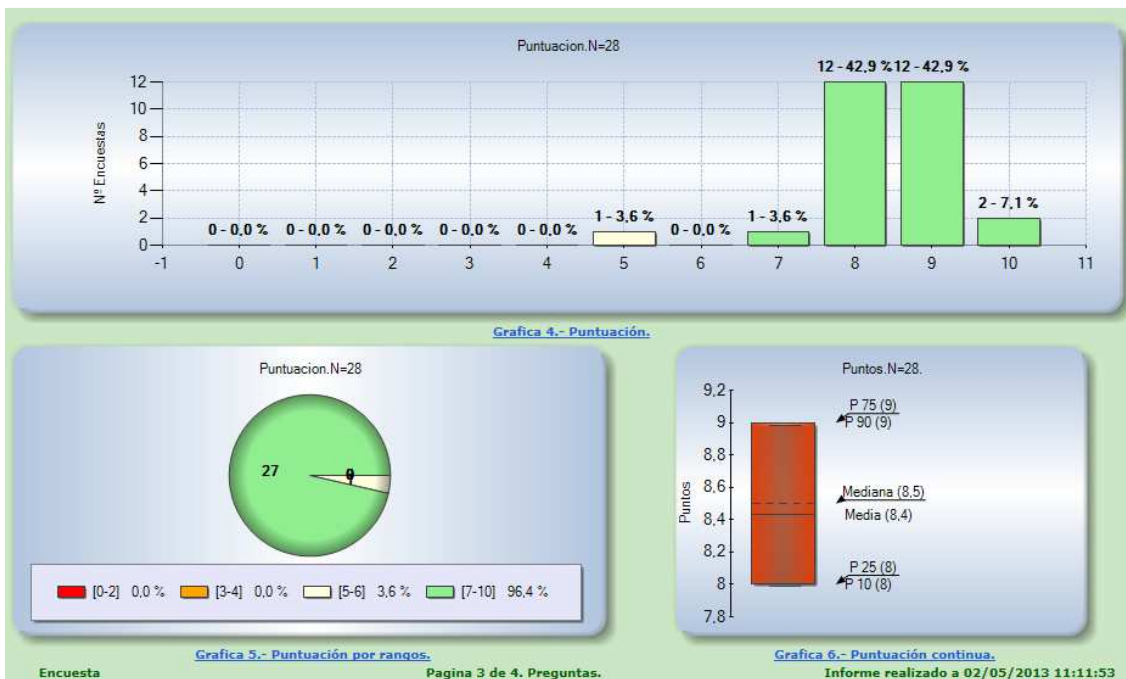


Gráfico 3.- Satisfacción general del Software.

4.2 Recomendaría este programa.

El 100% de los usuarios recomendarían claramente el Software en general, destacando que el 25,0% lo recomendarían sin ninguna reserva al puntuarlo con un 10, además el 39,3% de ellos ponen un 9 como nota, sumando un total de 64,3% de usuarios que han otorgado un sobresaliente a esta pregunta. No hay ningún usuario que no lo recomiendo claramente. De media se obtienen 8,8 puntos.

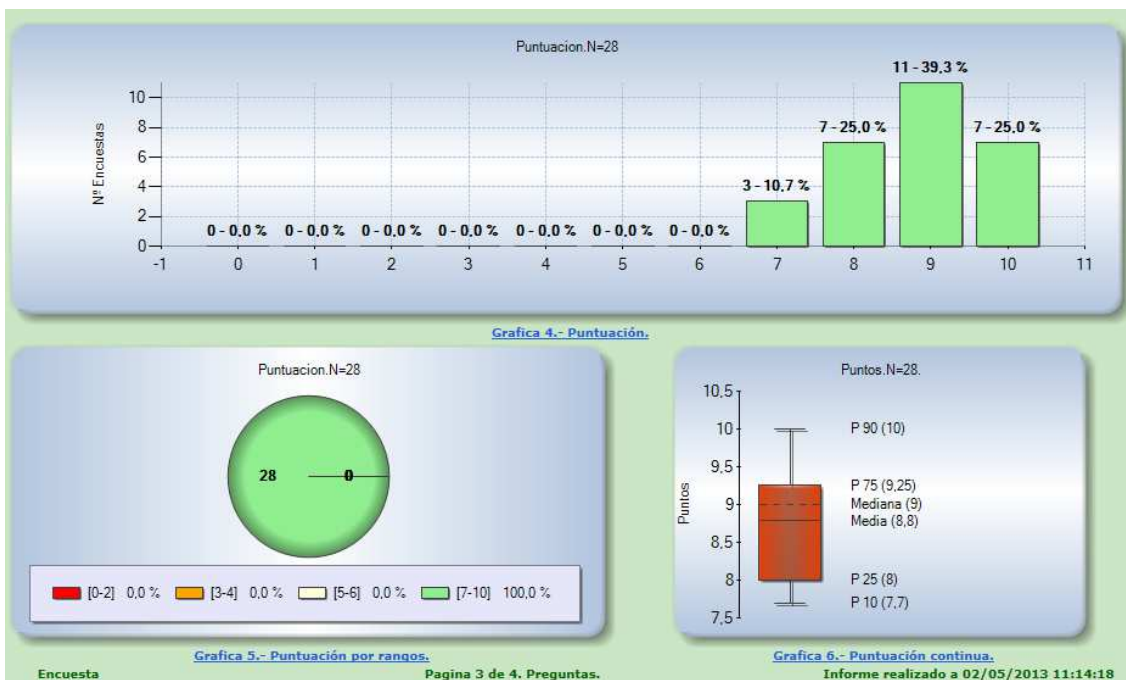


Gráfico 4.- Recomendación general del Software.

4.3 Grado de satisfacción con Coresoft.

El 100% de los usuarios recomendarían claramente a Coresoft, destacando que el 33,3% lo recomendarían sin ninguna reserva al puntuarlo con un 10, siendo además la categoría más frecuente junto al 9, sumando un total de 66,6% de usuarios que han otorgado un sobresaliente a esta pregunta. No hay ningún usuario que no lo recomiendo claramente. Se obtiene la media más alta de todas las preguntas analizadas con 8,9 puntos. Existe 1 usuario que ha votado en No sabe o no contesta, probablemente porque no conozca la existencia de la empresa, cosa que hay que valorar en su justa medida, ya que en informática el no conocimiento del servicio de mantenimiento y soporte indica que el programa no implica problemas ni dificultades.

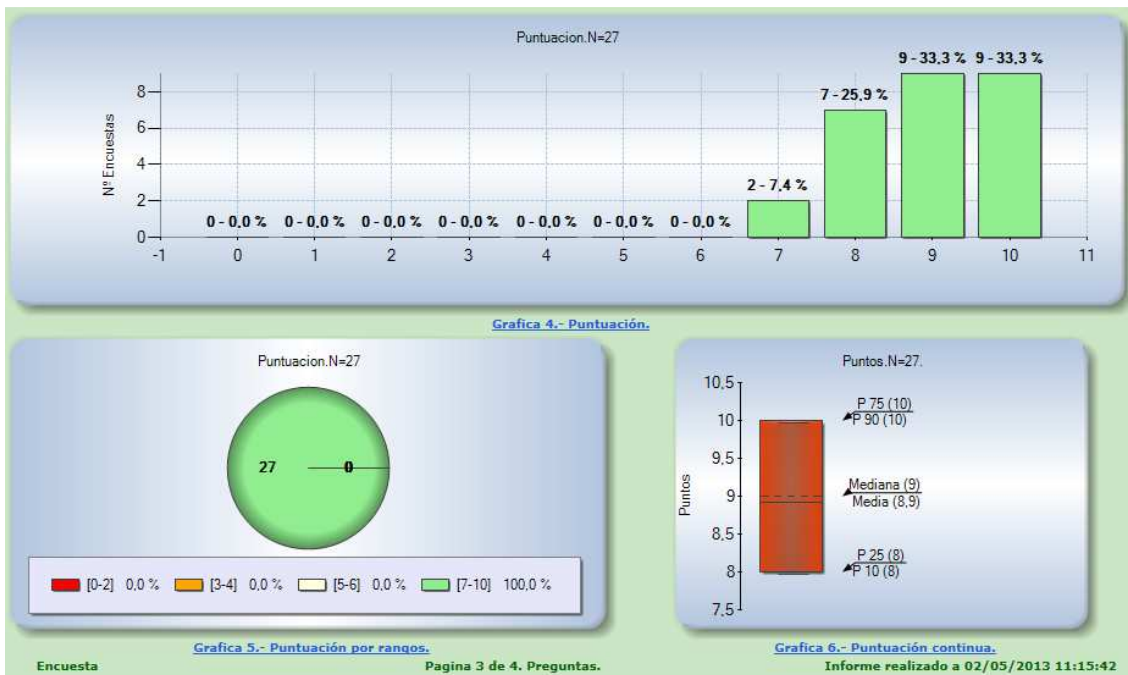


Gráfico 5.- Satisfacción general con Coresoft.

4.4 Facilidad de uso al introducir casos.

El 100% de los usuarios puntúan muy positivamente la facilidad de la aplicación a la hora de introducir casos, destacando que el 17,9% puntúa con un 10 y el 42,9% de ellos ponen un 9 como nota, sumando un total de 60,8% de usuarios que han otorgado un sobresaliente a esta pregunta. No hay ningún usuario que no puntúe muy positivamente esta característica del programa. La media se eleva a 8,7 puntos.

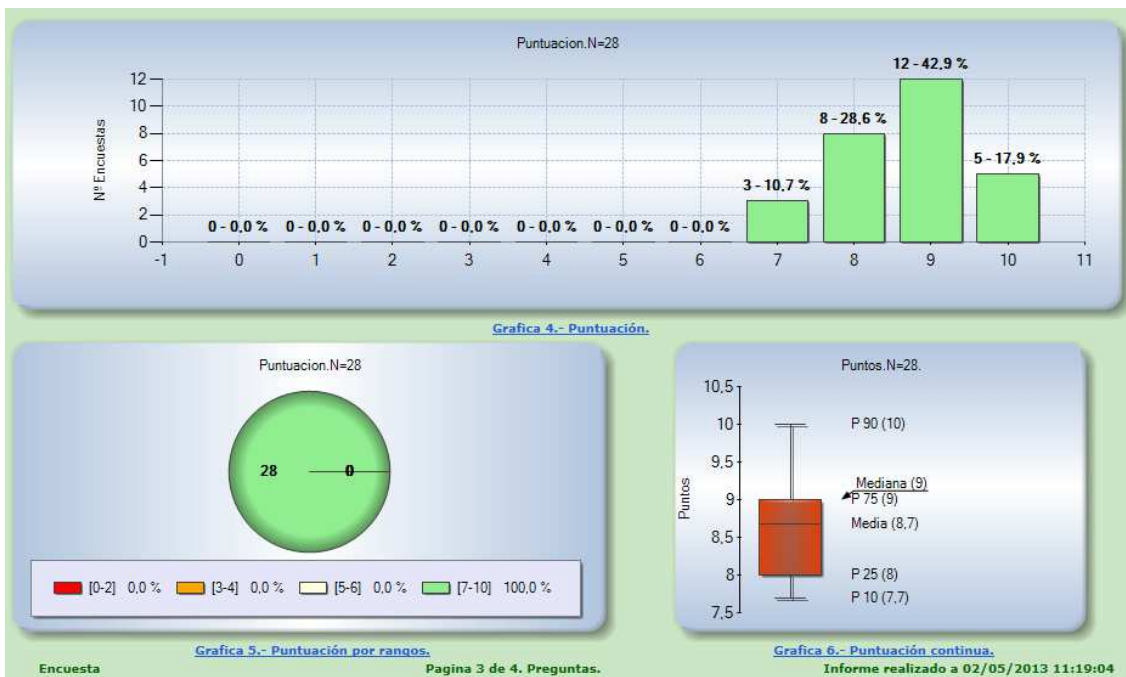


Gráfico 6.- Facilidad a la hora de recoger los datos.

4.5 Grado de satisfacción en herramientas estadísticas.

El 89,3% de los usuarios puntúan muy positivamente las distintas herramientas estadísticas disponibles, destacando que el 21,4% puntúa con un 10 y el 25,0% de ellos ponen un 9 como nota, sumando un total de 46,4% de usuarios que han otorgado un sobresaliente a esta pregunta.

Existen 3 usuarios, el 11,1%, que puntúa ligeramente en positivo las distintas herramientas, probablemente por desconocimiento de las mismas o porque esperan estadísticas más avanzadas que aún no están implementadas.

No hay ningún usuario que puntúe negativamente estas características del programa. La media se eleva a 8 puntos.

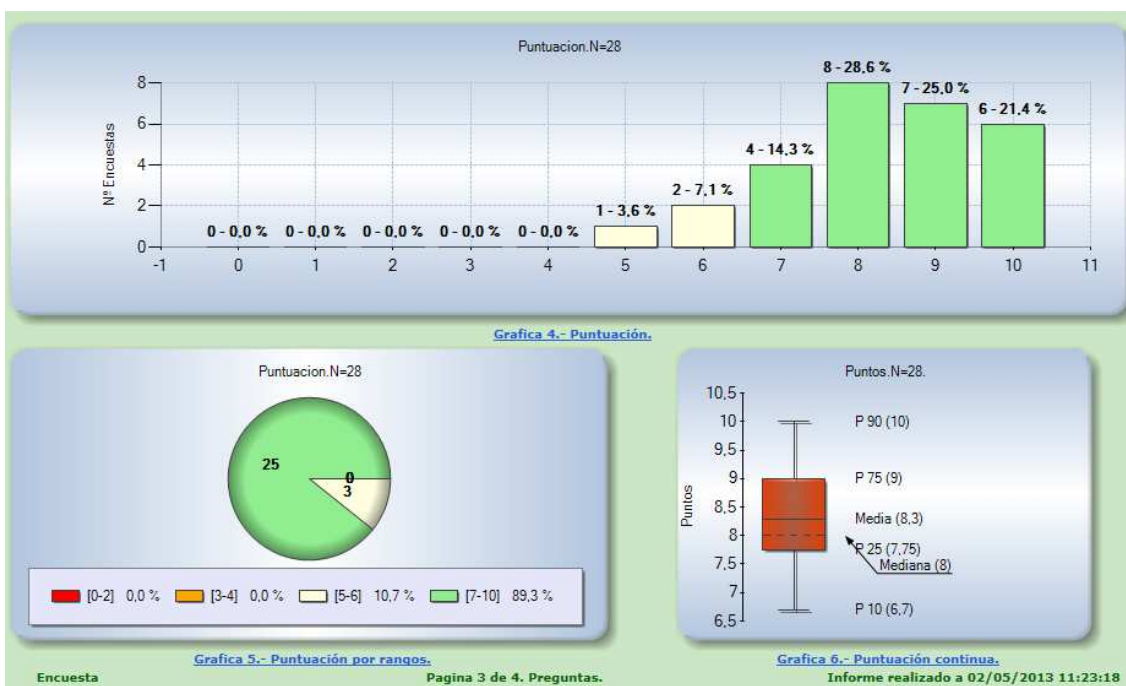


Gráfico 7.- Satisfacción general con las herramientas estadísticas.

4.6 Valores los informes predefinidos.

El 92,3% de los usuarios puntúan muy positivamente las distintas herramientas estadísticas disponibles, destacando que el 23,1% puntúa con un 10 y el 34,6% de ellos ponen un 9 como nota, sumando un total de 57,7% de usuarios que han otorgado un sobresaliente a esta pregunta.

Existe 1 usuarios, el 3,8%, que puntúa ligeramente en positivo, mientras que otro usuario suspende (aunque con un 4) la herramienta; por otro lado hay 2 usuarios que ha contestado No sabe no contesta. Probablemente por desconocimiento de las mismas o porque esperan estadísticas más avanzadas que aún no están implementadas. A pesar de ser una de las herramientas estrellas del programa, tal y como se demuestra en los comentarios finales, hay 1 usuario descontento.

La media se eleva a 8,4 puntos.

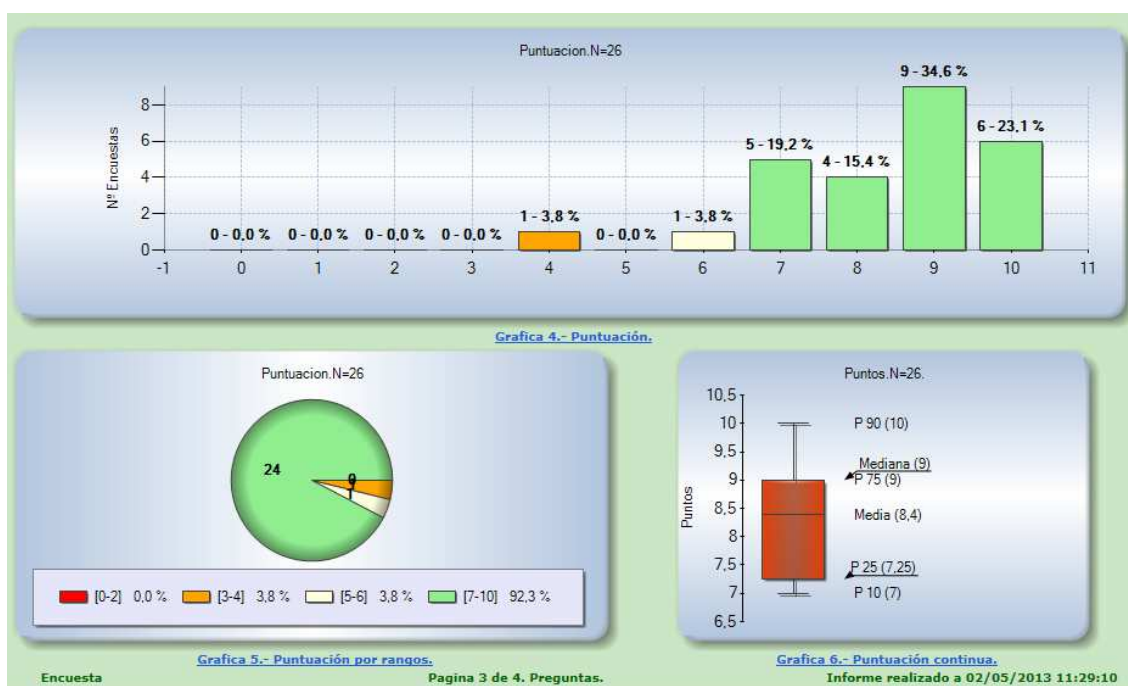


Gráfico 8.- Satisfacción general de los informes predefinidos.

4.7 Utilidad para el control de calidad.

El 96,3% de los usuarios puntúan muy positivamente las distintas herramientas estadísticas disponibles, destacando que el 29,6% puntúa con un 10 y otro 33,3% de ellos ponen un 9 como nota, casi un 63% de usuarios han otorgado un sobresaliente al Software como herramienta de control de calidad interna.

Existe 1 usuarios, el 3,7%, que puntúa ligeramente; mientras que otro no sabe o no contesta.

No hay ningún usuario que puntúe negativamente estas características del programa. La media se eleva a 8,8 puntos, siendo esta la segunda pregunta mejor valorada tras la valoración a la empresa Coresoft, encargada del mantenimiento y soporte del proyecto desde hace más de 15 años.

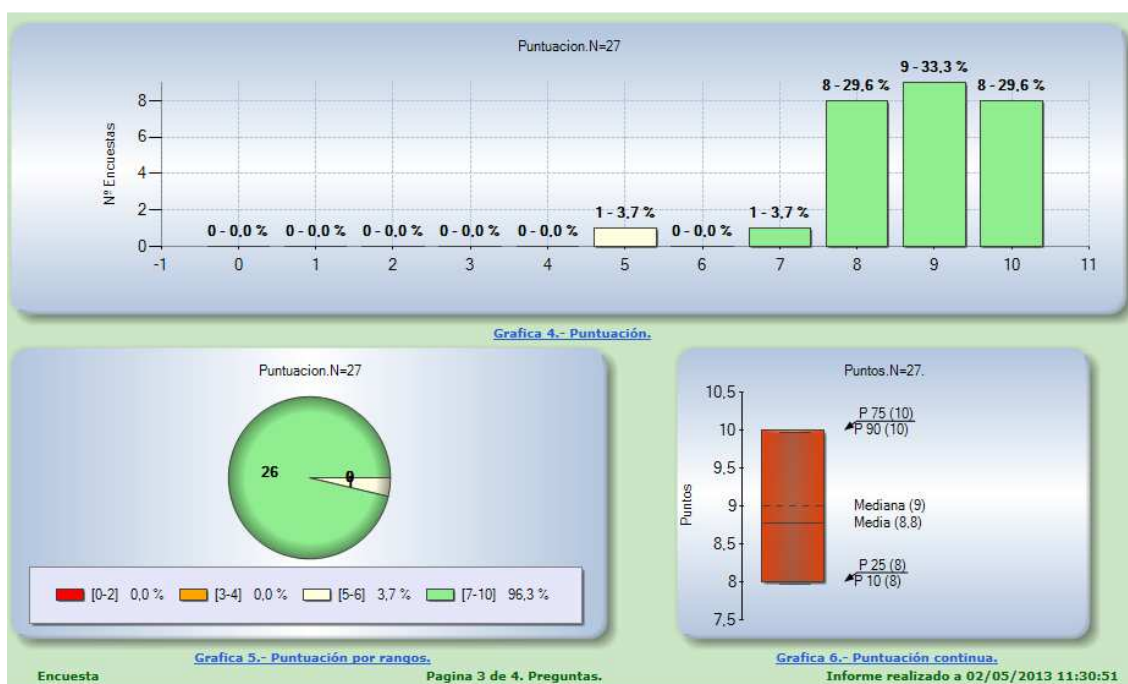


Gráfico 9.- Utilidad del Software como herramienta del control de calidad.

4.8 Utilidad para producción científica.

El 92,9% de los usuarios puntúan muy positivamente las distintas herramientas estadísticas disponibles, destacando que el 14,3% puntúa con un 10 y el 28,6% de ellos ponen un 9 como nota, resultando un total de 42,9% de usuarios que han otorgado un sobresaliente al Software como herramienta para producción científica.

Existe 1 usuarios, el 3,6%, que puntúa justo con un 5; mientras que otro usuario puntúa negativamente. Probablemente por la imposibilidad de sacar, de momento, datos estadísticos avanzados que ayuden a las publicaciones.

La media llega a 8,1 puntos, siendo la más baja de la encuesta junto a la última pregunta.

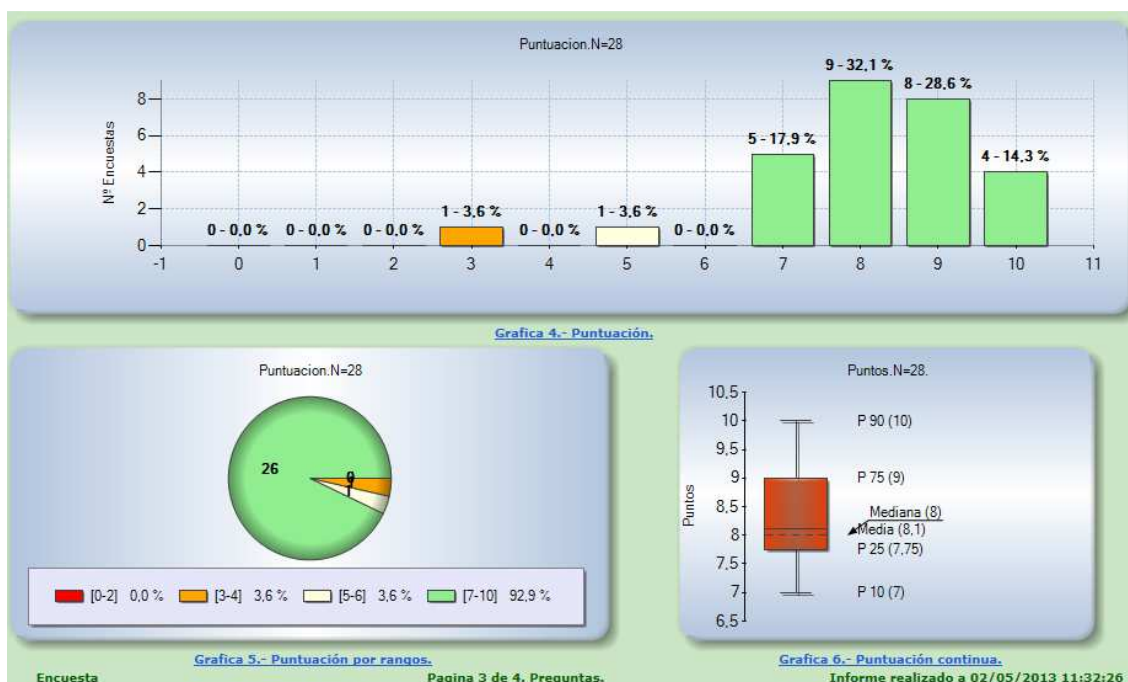


Gráfico 10.- Utilidad del Software para sacar producción científica.

4.9 Utilidad en su día a día.

El 96,4% de los usuarios puntúan muy positivamente el Software para su día a día, destacando que el 17,9% puntúa con un 10 y otro 32,1% de ellos ponen un 9 como nota, la mitad de los usuarios han otorgado un sobresaliente al Software como herramienta diaria.

Existe 1 usuarios, el 3,6%, que puntúa justo con un 5.

No hay ningún usuario que puntúe negativamente estas características del programa. La media se eleva a 8,4 puntos.

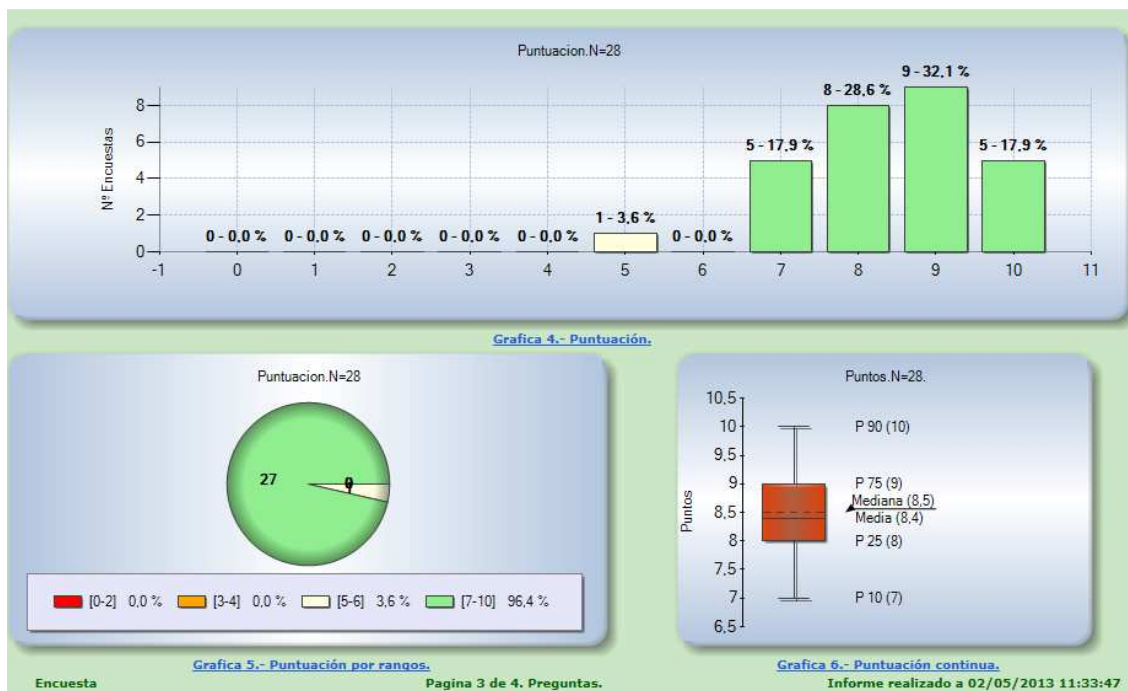


Gráfico 11.- Utilidad en la práctica diaria del Software.

4.10 Utilidad para generar informes administrativos.

Dada la disparidad de resultados en las contestaciones proporcionadas, probablemente esta pregunta esté mal formulada y no se haya entendido con total claridad. No es lógico que 1 usuario conteste con la peor puntuación obtenida en la encuesta (un 2), y al mismo tiempo el 10 sea la contestación más frecuente de la pregunta. Además es la pregunta con más resultados desconocidos (3).

En cualquier caso posee una puntuación media de 8,1 puntos y el 88% de los usuarios la contestan muy positivamente.



Gráfico 12.- Utilidad práctica para generar informes administrativos.

5 RESULTADOS PREGUNTAS DE COMENTARIOS.

5.1 ¿Qué cambios le gustaría realizar en la aplicación?.

Es paradójico que muchas de las sugerencias comentan añadidos de variables, mientras que otros comentan que se reduzcan las variables, aunque en este sentido son varios los comentarios que alaban la facilidad y rapidez de inclusión de los datos.

Otros comentarios invitan a seguir trabajando en los módulos de estadística.

- Simplificación de datos.
- En principio, continuaría con la misma dinámica de ir introduciendo cambios según las necesidades.
- Aplicaciones estadísticas.
- Introducción de la creatinina como variable numérica continua.
Adaptación de las variables al EUROSCORE 2 (según se hizo en reunión).
Establecer definición explícita de las variables.
- Por ahora ninguno.
- Añadir informes.
- 1) Poder acotar dos fechas de forma más sencilla en las herramientas estadísticas.
2) Compatibilidad con Mac.
- Ampliar la estadística.
- La parte de PostUCI, cuando hay reingreso en UCI y reintervención se queda corta.
Detallaría más las complicaciones de UCI.
- Poder redefinir y crear nuevas variables de manera fácil y dinámica.
- Modelo más fácil para manejar los datos propios.
- De momento no veo que haya que hacer cambios importantes.
- Bien.
- Quitaría variables.
- Poder introducir valores de creatinina y no como hasta ahora en tramos.
- Añadir algunos parámetros.
- Cursillo para conocer más posibilidades de explotación que serían útiles para sistemas de control de calidad.
- Nada.
- Posibilidad de crear indicadores de calidad.
- En principio me parece que funciona bien.
- Dentro de los informes predefinidos incluir datos acerca de las complicaciones peri/postoperatorias y técnicas aplicadas al paciente (ej. tiempo ventilación mecánica, terapias de reemplazo renal, tiempo retirada de drenajes o colocación de nuevos).
- EuroSCORE II.
- Reducir un poco las variables.
- Todo correcto.
- Nuevas variables.
- 1 - Definición de ítems que íbamos a encargarnos yo y Enrique que no hemos realizado.
2 - Incorporación de nuevas técnicas y scores.
- Introducción de datos de la función renal, numéricos no en tramos.

5.2 Principales virtudes de la aplicación.

Son frecuentes los comentarios ensalzando la sencillez, potencia, fiabilidad, comodidad, rapidez, la estadística...

- Accesibilidad comparabilidad.
- Facilidad de tener información de forma rápida.
- Su utilidad en el día a día.
- Facilidad de uso.
- Sencillez de uso. Muy completa.
- La velocidad de uso. Informes predefinidos.
- Sencillez de manejo y facilidad de obtener datos estadísticos, sobre todo con los predefinidos.
- Muy cómoda de usar.
- Que ha permitido llevar un control de la Unidad.
- Rapidez y fiabilidad.
- Registro de los casos.
- Sencillez al meter datos.
- Estadística. La verdad es que está muy bien todo y es muy útil.
- Informe predefinidos.
- Bastante intuitiva y flexible, estando abierta ante posibles modificaciones.
- Facilidad para manejo.
- Sencillez. Perfecta para sesiones interservicios (Anestesia/Cardiología/CCV/UCI).
- Fácil de usar y completa.
- La potente herramienta estadística.
- Cómoda, fácil de rellenar y de consultar.
- Intuitiva, fácil de rellenar.
- Evaluación y control de nuestra praxis.
- Monitorizar la cirugía cardíaca del adulto en Andalucía.
- Exportación a ssps.
- Rápida, fácil de usar.
- Las nuevas herramientas estadísticas.
- Facilidad de empleo y escaso tiempo para la introducción de datos.
- Facilidad de uso.

5.3 Comentarios sobre Coresoft.

Son frecuentes los comentarios ensalzando la capacitación, preparación, profesionalidad, accesibilidad, rapidez de respuesta, experiencia y buen hacer.

- Ninguno.
- Me parece un buen equipo, bien coordinado y buena capacidad de respuesta a los problemas que surgen.
- Empresa dedicada plenamente a las necesidades de los usuarios las 24 h. del día.
- Buena capacitación. Rápida respuesta a problemas. Probablemente sobrepasada para responder a cambios pactados. Se necesita no perder la compenetración existente entre clínicos e "informáticos".
- Muy atentos.
- Respuesta rápida y muy eficaz.
- Tienen mucha experiencia.
- Sin problemas. Cuando ha habido alguna incidencia la ha solucionado rápidamente.
- Siempre están ahí ayudando.
- Muy bueno.
- Positivo.
- Responden muy rápido y correctamente.
- Accesibilidad y adaptabilidad.
- Su accesibilidad y adaptabilidad ante los requerimientos.
- Accesibles y amables.
- Servicio Técnico adecuado. Siempre con gran facilidad de accesibilidad.
- Responden a todas mis dudas rápido y correctamente.
- Excelentes conocimientos clínicos.
- Bien, es fácil la comunicación con vosotros y nos ponéis al día con frecuencia.
- Sin comentarios.
- En mi caso particular, un 10, porque me han resuelto todas mis dudas y de forma breve.
- Seguid así e implantad el EuroSCORE II.
- Hacen muy bien su trabajo.
- Demuestran tener muchos conocimientos, siempre atienden rápido y adecuadamente.
- Buen trato, amplios conocimientos de la materia.
- Siempre disponible y muy buen nivel de competencia profesional.
- Fácil acceso y rapidez de respuesta.

5.4 ¿Qué parte de la aplicación le resulta más útil?.

La gran mayoría responde que los informes predefinidos y las herramientas estadísticas son las partes más útiles del programa, sin olvidar la facilidad a la hora de introducir datos.

- Informes predefinidos.
- la generación de informes.
- La fácil obtención de información.
- La utilidad del registro es la de poder hacer evaluaciones comparativas en el tiempo y con otros hospitales. Por tanto los informes predefinidos y la consecución de archivos es clave.
- Introducir datos, búsqueda.
- Explotación de la información.
- Informes estadísticos y predefinidos.
- Todo en general.
- La página de UCI.
- Introducción de datos.
- Extracción de datos.
- Todas en general.
- Informes predefinidos.
- Informes predefinidos y cómo exportar las variables.
- Estadística.
- Todas.
- Los informes predefinidos, aprobé Bioestadística, por los pelos y no me gusta el análisis estadístico.
- Los informes.
- La estadística.
- En general como control de calidad, para conocer morbi-mortalidad, uso de fármacos...memoria anual.
- Estadística inmediata.
- La estadística.
- Introducción de datos.
- Los datos.
- Informes.
- Estadística.
- Los informes predefinidos.
- En general es útil todo, depende de lo que se quiera consultar.