

CALIDAD PERCIBIDA DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL PACIENTE DE CIRUGÍA VASCULAR

Hospital Universitario Doce de Octubre, Madrid
Montero Duthil, Débora; Ferrero Codesal, M^a Ángeles; García Ruano, Carmen

INTRODUCCIÓN

La esencia de la enfermería son los cuidados que prestamos a los pacientes y la máxima pretendida es que estos cuidados sean de calidad. Para averiguar si nuestros cuidados son de calidad valoraremos el grado de satisfacción del paciente con respecto a los cuidados prestados.

OBJETIVOS

- Descubrir cómo perciben los pacientes los cuidados de enfermería
- Describir el grado de satisfacción del usuario con los cuidados enfermeros prestados
- Mejorar la calidad asistencial en el usuario
- Comunicar los resultados obtenidos del estudio a la Unidad de gestión de Calidad

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio descriptivo prospectivo sobre una muestra de sesenta pacientes ingresados en la unidad de hospitalización de cirugía vascular del hospital Doce de Octubre, con edades comprendidas entre 40 y 90 años, durante enero del 2005 hasta mayo del 2005.

Diseño de un cuestionario, previamente aprobado por la Dirección de Enfermería del hospital, constituido por un total de treinta preguntas para determinar la calidad percibida del paciente durante su ingreso con respecto a los cuidados de enfermería, que se entrega el día del alta hospitalaria. La participación en el estudio es voluntaria y anónima para preservar la intimidad y confidencialidad de los datos.

Los resultados obtenidos del cuestionario se contrastarán con los datos proporcionados por la Unidad de Atención al paciente sobre quejas, reclamaciones dirigidas al personal de enfermería e indicadores de calidad asistencial aportados por la Unidad de gestión de calidad. Se tendrá en cuenta la edad, sexo, tratamiento quirúrgico, primeros ingresos, reingresos y duración de la estancia hospitalaria como factores que pueden influir en el grado de satisfacción del paciente.

RESULTADOS

El 67% de la muestra escogida son hombres, frente a un 33% de mujeres. El 60% de la muestra entra en el grupo de edad de mayores de 65 años y el 40% restante en el grupo entre 40-65 años

El 89% de la muestra recibe tratamiento quirúrgico y el 11% restante no. El 44% de la muestra permanece ingresado entre 1-15 días, el 41% entre 16-30 días y el 15% más de 30 días

El 52% de la muestra reingresaba en la unidad de hospitalización y el 48% restante ingresaba por primera vez (1/3 de éstos tenía conocidos que habían estado ingresados en la unidad)

En un 92% de la muestra (48% reingresos y 44% primeros ingresos) el trato recibido coincidía con la expectativas que tenían previo al ingreso y el 8% restante esperaba menos del trato recibido.

Un 33% de la muestra no es informado sobre las normas de funcionamiento de la unidad, en un 30% el personal de enfermería responsable del paciente no se identifica, en un 26% la enfermería no fomenta el entretenimiento del paciente.

El 33% de la muestra valora más que el personal de enfermería sea competente, el 30% valora más la amabilidad y el respeto y el 11% la comprensión. El 26% de la muestra valora menos la simpatía, el 22% la rapidez en la práctica y el 15% la confianza.

Un 100% de la muestra considera que sus necesidades físicas y psicológicas han sido satisfechas, se sentía muy respetado y tratado por un personal competente en el cual confiaban.

CONCLUSIONES

La atención prestada por el personal de enfermería responde de forma satisfactoria a las expectativas de los pacientes independientemente del sexo, tratarse de nuevos ingresos o reingresos, haber recibido tratamiento quirúrgico y duración más o menos prolongada de su estancia hospitalaria. En cuanto a la edad, nos encontramos con un colectivo de personas mayores de 65 años que son más conformistas con los cuidados prestados, valoran más el cariño y la comprensión; frente al de 40-65 años que exigen la atención integral del paciente, la humanización de la profesión y encontrarse con un profesional motivado.

En la mayoría de los casos los pacientes se muestran muy agradecidos participando en el estudio por disponer de un medio en el que poder expresar sus opiniones.

(Nota: Los resultados y conclusiones pueden ser modificados al final del estudio ya que éste continúa hasta mayo del 2005)