

EFECTIVIDAD DEL PROTOCOLO DE ACOGIDA AL PACIENTE EN UNA UNIDAD DE CORTA ESTANCIA DE PSIQUIATRÍA

SILVIA TORIBIO RAMOS

II CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERIA CIUDAD DE GRANADA

"Calidad y seguridad del paciente a través del cuidado continuo personalizado"

EFFECTIVIDAD DEL PROTOCOLO DE ACOGIDA AL PACIENTE EN UNA UNIDAD DE CORTA ESTANCIA DE PSIQUIATRÍA

Autor principal SILVIA TORIBIO RAMOS

CoAutor 1

CoAutor 2

Área Temática CALIDAD DE CUIDADOS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO

Palabras clave Psiquiatría Enfermeras clínicas Control de calidad Protocolos clínicos

» Resumen

La acogida que se haga en el momento del ingreso en una unidad de corta estancia de psiquiatría será decisiva para el transcurso del proceso de hospitalización del paciente. La enfermera especialista en salud mental debe prestar este servicio de forma eficaz, eficiente y de calidad y para ello se ayudará del protocolo de acogida al paciente en la unidad de corta estancia de psiquiatría que proporcionará al personal de enfermería unas directrices comunes a seguir. De esta forma se conseguirá que el paciente reciba unos cuidados de calidad, aumentará la satisfacción del usuario que percibirá un servicio excelente.

» Contexto de partida. Antecedentes. Experiencias previas. ¿Dónde se realizó el trabajo? ¿En qué tipo de organización o departamento? ¿Cómo surge? ¿Hay experiencias previas en el área desarrollada?

La Unidad de Corta Estancia de Psiquiatría es un recurso que forma parte de la Red Asistencial de Salud Mental. Es una unidad especializada que centra su actividad en la atención a pacientes con un trastorno mental agudo o reagudizado, que no pueden realizar un tratamiento eficaz en régimen ambulatorio y que precisan una atención continuada siendo insuficiente los recursos comunitarios para proporcionar dicha atención.

El ingreso en una Unidad de Corta Estancia de Psiquiatría puede realizarse de forma voluntaria o involuntaria. El ingreso voluntario es cuando el paciente reconoce que necesita ayuda, busca tratamiento y tras ser valorado por parte del psiquiatra queda ingresado con el consentimiento del enfermo. El ingreso involuntario es cuando el paciente tras ser valorado por parte del psiquiatra queda ingresado en contra de su voluntad, se solicita una autorización judicial y queda hospitalizado como ingreso involuntario.

El personal de enfermería de salud mental realiza protocolos con el fin de:

- Proporcionar al personal de enfermería unas directrices comunes para establecer una atención de enfermería de calidad.
- Garantizar la continuidad asistencial.
- Conseguir que el cliente/usuario perciba un servicio excelente.
- Elaborar un plan de cuidados centrado en las respuestas humanas y administrar cuidados de enfermería adecuados a las necesidades de cada paciente.

» Descripción del problema. ¿Sobre qué necesidades o problemáticas del contexto pretendía actuar el proyecto? ¿Cómo se analizaron las causas de esos problemas? ¿Qué tipo de intervención se realizó? ¿Cómo se cuantificó el problema?

El ingreso o reingreso en una unidad de corta estancia de psiquiatría genera una situación altamente estresante e inquietante tanto para el paciente como para su familia/acompañantes. Adoptar el rol de paciente psiquiátrico no es una sensación grata para la mayoría de la gente. A los sentimientos de soledad, dependencia, desamparo, incompreensión, rechazo, encierro, ruptura del entorno familiar-social, se une el tener que relacionarse con otros individuos que en su mayoría presentan particularidades comportamentales especiales y la gran estigmatización social que tiene actualmente la enfermedad mental y la escasa o nula conciencia de enfermedad que puede tener el paciente. Todo ello hace que el ingreso en la unidad sea vivido con connotaciones muy negativas tanto para el paciente como para la familia/acompañantes.

Una importante actividad que realiza la enfermera especialista en salud mental es la recepción del paciente. Los pacientes y los familiares/acompañantes necesitan sentir seguridad y tranquilidad en el momento del ingreso. La profesional debe ser consciente de la importancia de este primer contacto que debe efectuarse en un clima de interés, afecto, empatía y reciprocidad, basado en la sinceridad, la aceptación y el respeto mutuo. Asimismo, debe acometerse en un ambiente de privacidad, confidencialidad y profesionalidad. Ha de ser una acogida cordial, en la que se desarrolle un diálogo amplio y libre y siempre que sea posible habrá que emplear tiempo en ella. Este diálogo debe incluir un manejo oportuno y adecuado del silencio y cuidar el lenguaje verbal y el no verbal.

La acogida al paciente en estas unidades debe ser planificada y organizada; es por ello por lo que esta atención específica no se puede realizar según la intuición de quien le corresponda efectuarla. Es necesario elaborar un buen protocolo de acogida al paciente que sirva para proporcionar al personal de enfermería unas directrices comunes que deben ser el resultado de un procedimiento estudiado y consensuado por todos los profesionales de la unidad, válido y coherente, cuya finalidad es aumentar la calidad de los cuidados de enfermería prestados, aumentar la satisfacción de los pacientes y conseguir que éste perciba un servicio que cumpla sus expectativas.

Este momento es fundamental tanto para el paciente como para el equipo ya que es en este primer contacto donde debe empezar a establecerse una buena relación terapéutica entre el paciente/familia y el equipo de la unidad. Se forma una relación personalizada con el paciente y su familia/acompañante, lo cual facilitará la adaptación de ambos a la unidad. Esta buena relación terapéutica nos va a ayudar a la recogida de datos y a realizar una adecuada valoración de enfermería al ingreso, que será la base para elaborar nuestro plan de cuidados individualizado. Con una buena valoración de enfermería al ingreso podremos detectar las necesidades alteradas del paciente y así enunciar los diagnósticos, los objetivos y las actuaciones de enfermería para cada caso concreto.

» Soluciones aportadas / Viabilidad / Aplicabilidad. Coste-Beneficio. ¿Cuáles fueron los efectos y cómo se midieron? ¿Hasta qué punto las soluciones aportadas resolvieron el problema?

ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE ENFERMERÍA DE ACOGIDA AL PACIENTE EN UNA UNIDAD DE CORTA ESTANCIA DE PSIQUIATRÍA.

El protocolo de acogida al paciente una unidad de corta estancia de psiquiatría es un procedimiento dirigido a todas aquellas personas que precisen ingresar en dicha unidad de forma programada, a través de urgencias o desde otra unidad de derivación, tanto de forma voluntaria como de forma involuntaria.

El tiempo de ejecución para este procedimiento es de unos treinta minutos. El personal necesario será la enfermera responsable del paciente que ingresa.

En el momento de formalizar el ingreso la enfermera encargada de la recepción del paciente procederá:

- A recibir al paciente y su familia/acompañante con amabilidad, se presentará y se identificará correctamente.
- A continuación les acompañará a la habitación de la unidad destinada para realizar la acogida al paciente. Debe ser una habitación que permita dotar a esta primera entrevista de un clima de intimidad, confidencialidad y profesionalidad dada la importancia de este primer contacto para establecer una relación de confianza que será básica para una mayor colaboración en la valoración de enfermería, conseguir la adherencia al tratamiento, la participación en programas de terapias, etc.
- Se le proporcionará al paciente y su familia/acompañante una visión global del hospital y del servicio al que acude en concreto. Se les explicará los aspectos relativos al funcionamiento de la unidad y se les entregará el folleto informativo de la unidad donde se detallan por escrito el funcionamiento de la unidad, los horarios de visitas, comidas, información médica, normas, descripción de las instalaciones, etc.
- Se les expondrá cuales son los miembros del equipo multidisciplinar por el que va a ser atendido, que serán los responsables de sus cuidados, intentando así reducir en lo posible su estado de ansiedad ante las modificaciones de su entorno.
- Se les informará sobre el tipo de pertenencias que el paciente puede tener en su habitación y cuales deben ser retirados por motivos de seguridad y que serán entregados a su familia/acompañante. En gran medida se insistirá en aquellos objetos que pueden ser potencialmente peligrosos como objetos punzantes, frascos de cristal, mecheros, etc. Se justificarán estas medidas y se explicarán las razones. Asimismo se pedirá la colaboración de los familiares en este sentido.
- Se solicitarán al paciente y a su familia/acompañantes los datos necesarios para completar la documentación, recogiendo datos sobre:
 - * filiación
 - * dirección
 - * ambiente sociofamiliar
 - * enfermedad actual
 - * signos y síntomas en el momento de la entrevista
 - * actitud del paciente y de su familia ante la enfermedad
 - * se obtendrán datos sobre los diferentes patrones: patrón de percepción y control de la salud, patrón nutricional y metabólico, patrón de eliminación, patrón de actividad y ejercicio, patrón de sueño y descanso, patrón cognitivo y perceptual, patrón de auto percepción y autoconcepto, patrón de rol y relaciones, patrón de sexualidad y reproducción, patrón de adaptación y tolerancia al estrés y patrón de valores y creencias.
- Se le colocará al paciente la pulsera de identificación.
- Se tranquilizará al paciente y a su familia, facilitándoles el máximo bienestar posible estimulándoles para que expresen sus posibles temores o dudas sobre la información que se les ha dado.
- Se ofrecerá la disponibilidad de todo el equipo para resolver cualquier duda o problema que puedan tener durante su estancia en la unidad.
- La enfermera responsable de la acogida acompañará al paciente y su familia/acompañantes a la habitación asignada al enfermo. En el caso de que se tratara de un espacio compartido le presentará a sus compañeros de habitación.
- Informará al paciente y a su familia/acompañante del funcionamiento de luces, timbre de llamada, etc. Se le indicará el mobiliario que sea de su uso exclusivo como cama, mesita, armario y otros.
- Se proporcionará al paciente la ropa necesaria (pijama, toalla...).
- Se le tomarán las constantes vitales.
- Se constatará que el paciente y la familia/acompañantes han entendido bien toda la información que le ha sido proporcionada.

El procedimiento de acogida puede ser modificado atendiendo al estado del paciente (agresividad, agitación, inhibición, falta de colaboración, confusión...). Su estado marcará la prioridad y urgencia de la realización del protocolo, teniendo que compaginarlo con otros protocolos de actuación de la unidad en caso necesario.

» Barreras detectadas durante el desarrollo.

La implantación de un protocolo en una unidad puede encontrarse con varias barreras como puede ser la necesidad de que el protocolo sea consensuado entre todos los profesionales que lo van a llevar a cabo y si es posible con el resto de los miembros del equipo. En ocasiones para llegar a este consenso nos encontramos con dificultades debido a que pueden existir discrepancias entre los miembros del equipo.

» Oportunidad de participación del paciente y familia.

La participación del paciente y la familia/acompañantes es fundamental para lograr la recuperación del paciente. La familia es el núcleo y medio por el que se aumentan o disminuyen la mayoría de los conflictos emocionales del individuo. Los familiares deben ser grandes aliados del equipo terapéutico tanto en la evolución como en el tratamiento. Por tanto, es necesario actuar sobre los responsables familiares motivándolos para que participen en la elaboración del plan de cuidados del paciente y de este modo mejorar su nivel de implicación en el mismo. Este hecho repercutirá positivamente en el proceso de recuperación del enfermo. Es preciso conseguir que el paciente colabore con el personal de enfermería de la unidad en la elaboración y ejecución de su propio plan de cuidados, sintiéndose partícipe de su propia recuperación.

» Propuestas de líneas de investigación.

Es necesario motivar al personal de enfermería y facilitarle las herramientas necesarias para que pueda investigar con el fin de aumentar sus conocimientos para poder elaborar protocolos de actuación cada vez más eficaces, todo ello encaminado a conseguir la excelencia en los cuidados enfermeros. Es sabido que la utilización de protocolos adecuados por parte de enfermería repercute en la calidad de los cuidados aplicados a los pacientes, lo cual está directamente relacionado con el grado de satisfacción del enfermo y su familia/acompañantes. La utilización de protocolos garantiza la continuidad asistencial, facilita al personal de enfermería unas pautas comunes de actuación y brinda a otros profesionales la posibilidad de conocer los servicios que ofrece enfermería. Además, el empleo de protocolos de actuación permite cumplir uno de los criterios básicos para conseguir la acreditación docente de la unidad.