

III CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales al paciente como derecho del ciudadano"

SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN UNIDAD DE HEMODIÁLISIS 2011

Autor principal BEATRIZ PUENTES GARRIDO

CoAutor 1 RAFAEL BARRIOS GARCIA

CoAutor 2

Área Temática Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales en el Área Médica

Palabras clave satisfacción hemodiálisis paciente calidad

» Resumen

Se pasa una encuesta validada SERVQHOSP modificada, a los pacientes con IRC en programa de hemodiálisis del Hospital Costa del Sol, sobre su grado de satisfacción con nuestra unidad.

El objetivo del trabajo una vez pasadas las encuestas, es realizar una explotación de los resultados obtenidos para describir posibles debilidades y establecer líneas de mejora que aumenten el grado de satisfacción de nuestros pacientes.

De los resultados obtenidos, los aspectos más influyentes en la satisfacción de los pacientes y las líneas de mejora son:

Falta de intimidad: Mantener un espacio respetable entre pacientes y monitores, y hacer más uso de las cortinas y biombos para preservar la intimidad de los pacientes. Evitar subir el volumen de voz cuando estamos comunicándonos con un paciente.

Tiempo de espera en la recogida de la ambulancia: Insistir en la llamada a centralita de ambulancias por parte del personal sanitario cuando los pacientes finalicen su tratamiento, así agilizaremos el tiempo de espera del paciente para su retorno a domicilio. Realización por turno del registro de incidencias de ambulancia, y posterior revisión por responsable de la unidad.

» 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?

Se trata de un estudio descriptivo transversal donde se ha explotado los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción. Es un análisis estadístico de media ponderada, estratificada en % de los ítems seleccionados y en cada pregunta cumplimentada por los pacientes o cuidadores principales de éstos, en programa de HD, en la unidad de HD del Hospital Costa del Sol durante el año 2011.

Las encuestas están elaboradas teniendo en cuenta dos periodos de tiempo: 1º y 2º semestre del 2011.

Los criterios de inclusión y exclusión de los pacientes para la realización del cuestionario, son:

Pacientes incluidos: conscientes, orientados o con bajo nivel de consciencia/barrera idiomática (cuestionario realizado por cuidador principal)

Pacientes excluidos: con bajo nivel de consciencia y sin cuidador principal definido, y pacientes que voluntariamente deciden no participar.

Se ha considerado nula preguntas cuando se ha chequeado doblemente dos valores diferentes de una misma pregunta y si la entrada de pacientes en programa de HD a través de otro servicio diferente de nuestra Consulta de Prediálisis, se ha puntuado ésta sin pasar por ella.

Las preguntas con puntuación se valoran de la siguiente forma:

- 1-Mucho peor de lo que esperaba
- 2-Peor de lo que me esperaba
- 3-Como me lo esperaba
- 4-Mejor de lo que me esperaba
- 5-Mucho mejor de lo que me esperaba

» 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?

Se expone la explotación de los datos, su representación gráfica y comparativa en ambos periodos semestrales.

Encuesta de satisfacción

De forma similar en los dos semestres, en un 70% aproximado el propio paciente es quién realiza la encuesta.

Datos personales

1.- Sexo

Sobresale tímidamente un mayor porcentaje de mujeres.

2.- Edad

Notable mayoría de pacientes encuestados entre 60 y 80 años en ambos semestres.

3.- Estado civil

Observamos en su mayor parte los encuestados están casados/as, y en un 2º lugar, con amplia diferencia, viudos/as.

4.- Nivel de estudios

La mitad de los encuestados en ambos periodos, tienen estudios primarios, y una cuarta parte no tienen estudios. De este gráfico la importancia de adaptar nuestra educación a los pacientes a un nivel comprensible para su edad y estudios.

5.- Profesión

La mitad son jubilados en ambos semestres.

Parece que se observa un aumento de profesiones remuneradas en el 2º semestre de encuestas, que se puede relacionar también con un pequeño aumento de pacientes con edades comprendidas entre 40 y 59 años en ese mismo periodo.

6.- ¿Cómo entró su familiar en programa de diálisis?

Existe un aumento significativo de los pacientes que entraron en el 2º semestre a través de la consulta de prediálisis del Hospital Costa del Sol. Quizás debida a esta previsión de la consulta, también son menos en este periodo los pacientes que llegaron a diálisis desde urgencias, por lo que disminuyen las complicaciones (edemas de pulmón, hiperpotasemia...) y ganamos en la calidad de la educación que se ha trabajado previamente con el paciente en consulta de prediálisis.

7.- Si su familiar entró en programa desde la consulta de prediálisis de este hospital ¿Cómo considera la información que recibió su familiar respecto a su enfermedad, tratamiento de medicamentos, dieta a seguir y cuidados de la fistula o catéter por parte del personal de enfermería?

Un 90% de la puntuación es de 3 a 5, por lo que en general la satisfacción es positiva.

8.- Si su familiar entró en programa desde la consulta de prediálisis de este hospital ¿Cómo considera la información recibida por el personal de enfermería respecto a la elección de tratamiento de diálisis?

En el 2º semestre destaca una puntuación media en la información que refiere a los distintos tratamientos sustitutivos que puede elegir un paciente, por lo que la puntuación positiva en este tema aumenta con respecto al 1º semestre.

9.- ¿Recomendaría este hospital a alguien para dializarse?

En ambos semestres es un si mayoritario.

10.- ¿Cuánto tiempo lleva su familiar en diálisis?

Divido en tres periodos de tiempo de forma significativa, ya que en su primer año de diálisis el paciente está recién incorporado a tratamiento de HD, y aún puede encontrarse en adaptación. Del 1º al 3º año, el paciente ya conoce su tratamiento. Y más de 3 años en HD.

En el 1º semestre se observa una similitud en la proporción de los tres periodos descritos. Sin embargo en el 2º semestre aumentan de forma visible los pacientes que están en diálisis más de un año y disminuyen los incorporados en menos de 12 meses.

Cuestionario sobre calidad en diálisis

1.- ¿Cómo considera la información recibida respecto diagnóstico y tratamiento de su familiar por parte del personal médico?

En general la información la consideran adecuada.

2.- ¿Cómo considera la información recibida respecto a su tratamiento de medicamentos y cuidados de la fistula o catéter por parte del personal de enfermería?

Valoración muy positiva respecto a la información suministrada por enfermería, ya que toda la puntuación es igual o superior a 3.

3.- ¿Cómo considera la información dada sobre la dieta a su familiar?

Puntuación positiva en ambos periodos sobre la información que recibe un paciente o su cuidador de la dieta en IRC.

4.- ¿Cómo considera el trato recibido a su familiar (amabilidad, cortesía) respecto del persona?

Dividimos los datos en tres gráficos, ya que se pregunta separadamente por personal médico, personal de enfermería y personal de auxiliares de enfermería.

El trato recibido de los encuestados por el personal sanitario que lo atiende, se considera mayoritariamente bueno, parece observarse una pequeña disminución en el 2º semestre, al elevarse las puntuaciones de 3 y disminuir las de 4.

5.- ¿Cómo considera la comunicación recibida por parte del personal hacia usted?

La comunicación percibida por los encuestados es elevada, sobre todo en el 1º semestre que se reparte en las 3 puntuaciones más altas.

6.-El tiempo de espera de su familiar, para recibir una consulta médica por su médico nefrólogo la considera:

La espera en la cita con nefrólogo/a es levemente mejorada en el 2º semestre.

7.- En su opinión ¿Cómo calificaría el equipo tecnológico de la sala de hemodiálisis?

Hay un aumento en la satisfacción del equipo tecnológico del 2º semestre, posiblemente debido a la renovación total de monitores de HD .

8.- Respecto a la sala de diálisis ¿Qué opina su familiar respecto al confort (TV, sillones, iluminación, temperatura)?

Separo cada gráfico por ítems que se puntúa.

Como se puede observar, por lo general no hay ningún confort de los descritos que se destaque muy positiva o negativamente por los pacientes. Si es curioso que el 2º semestre sobresale la puntuación intermedia(3) en más del 50% de las encuestas registradas.

9.- Referente a la privacidad (cortinas, biombos...): ¿Cómo cree usted que está la sala de hemodiálisis preparada?

Se visualiza una mejoría en el gráfico del 2º semestre.

10.- Respecto al transporte de su familiar: ¿Cuál es su opinión en cuanto a puntualidad, equipamiento y confort?

En general la opinión de los pacientes sobre el transporte en ambulancia es de las preguntas peor valoradas, sobre todo lo que se refiere a puntualidad.

En la adaptación de la ambulancia para subir y bajar los paciente, parece observarse una pequeña mejoría en el 2º semestre.

La puntuación más alta se la lleva el personal que trabaja en las ambulancias.

11.- Ante cualquier eventualidad durante la sesión de hemodiálisis: ¿Cómo considera su familiar el interés, rapidez y eficacia del personal para solucionar el problema?

Muy positivas las puntuaciones sobre la actuación eficaz del personal sanitario del servicio de HD en eventualidades.

12.- ¿Cuál es su opinión referente a la limpieza y mantenimiento de la sala de HD?

Más de la mitad de los pacientes la puntúan con tres, puntuación intermedia, y el resto se comparte entre 4 y 5. Igualada en ambos semestres.

13.- Respecto al horario de entrada en la sala para recibir su tratamiento de hemodiálisis: ¿Cómo considera su familiar la puntualidad?

Sobresale más del 60% la puntuación intermedia entre el resto, en los dos semestres por igual.

14.- Ante un problema de insatisfacción referente a la unidad de hemodiálisis: ¿Cómo se ha solucionado?

La percepción del encuestado a las soluciones planteadas a sus posibles problemas en nuestra unidad es buena.

15.- ¿Cómo considera su familiar la comida servida en la sala(variedad, sabor, presentación,temperatura)?

La valoración de la comida servida por el hospital durante la sesión de HD es media-alta, gracias a la dieta personalizada de nuestra unidad.

16.- Ante una petición de su familiar (viaje, cambio de turno, etc)¿Cómo cree que se ha respondido?

En ambos semestres las opiniones de satisfacción sobre la respuesta que se ha dado ante alguna petición por parte del paciente o familiar ha sido puntuada de forma positiva.

17.- En cuanto a la preparación técnica del personal para realizar su trabajo ¿Cómo la considera?

En la preparación técnica de todo el personal sanitario de HD, destacar que la puntuación de la satisfacción de los pacientes a los que atendemos es muy buena para las tres categorías.

18.- El tiempo que le dedica el personal para atender sus necesidades lo considera:

Los encuestados consideran adecuado el tiempo que el personal sanitario de HD dedica a cubrir sus necesidades. Se puede ver un aumento de la puntuación 4 en el 1º semestre, y a cambio un aumento de 3 en el 2º semestre.

19.- En caso de conocer otros centros de diálisis: ¿Cuál es su opinión general respecto a él?

La mayoría de nuestros pacientes no conocía otro centro de HD. Y la opinión de quien conocía otros centros es muy diversa.

20.- Y en general ¿Cuál es su opinión respecto a nuestra unidad de diálisis?

La nota media de satisfacción general que asignan a nuestra unidad los pacientes es del 8,11.

Si nos comparamos con otros centros de diálisis conocidos por nuestros pacientes, tenemos una nota media 0,5-1 punto superior.

21.- ¿Quiere aportar alguna sugerencia?

La mayoría de los pacientes o sus familiares no quisieron aportar sugerencias en ambos semestres, aunque en el 2º se aumentó los que sí aportaron.

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

Renovación total tecnológica (instalación de monitores de ultima generación, estación informatizada de nefrología: nexadia...)

Mejoras en los desayunos y almuerzos de los pacientes ajustados a sus gustos y adaptados a su enfermedad.

Organización de rutas de traslados de ambulancia para reducir los tiempos de espera.

Asignación de enfermera y médico de referencia (valoración de enfermería y seguimiento médico y del plan de cuidados individualizado de enfermería...)

Herramientas educativas (plan de acogida, trípticos informativos, cartelera...)

Incorporación de medidas que aumentan la seguridad de los pacientes (pulsera identificativas, checklist de seguridad...)

Continuidad asistencial desde la consulta de prediálisis.

Todas las medidas descritas anteriormente están ya puestas en marcha, y gracias a ellas el resultado de alto grado de satisfacción y percepción

de calidad de cuidados de nuestros pacientes.

» **Barreras detectadas durante el desarrollo.**

Las barreras detectadas en el desarrollo fueron las siguientes:

- Barrera idiomática. Nuestra situación geográfica atrae muchos extranjeros(ingleses, finlandeses, alemanes...) que deciden cambiar su lugar de residencia o que pasan largas temporadas de vacaciones. Contamos con ayuda de intérpretes en el hospital.
- Bajo nivel de consciencia de pacientes. Se pasa cuestionarios a cuidadores principales siempre que se identifiquen.

» **Oportunidad de participación del paciente y familia.**

El paciente y/o su cuidador principal son el objetivo del estudio porque éste se basa en su opinión y percepción de los cuidados que recibe en la unidad de HD.

Al final del cuestionario se deja espacio para aportar sugerencias.

» **Propuestas de líneas de investigación.**

Valorar el grado de adherencia al tratamiento farmacológico de los pacientes en tratamiento renal sustitutivo de nuestra unidad, así como su posible relación con el grado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida.

Estudiar la percepción de la calidad de vida percibida en el paciente de hemodiálisis y su posible relación con el grado de satisfacción de los pacientes con la atención atendida.