

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"

DESCRIPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INGRESADOS EN UN HOSPITAL DE ALTA RESOLUCIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DEL GRUPO FOCAL

Autor principal LAURA LORCA SALAS

CoAutor 1 MARIA MERCEDES LIMONCHI PEREZ

CoAutor 2 JOSE MANUEL PUERTAS GARCÍA

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

Palabras clave Participación del paciente Grupos focales Satisfacción del paciente Hospitalización

» Resumen

Durante los cinco años de trayectoria del Hospital de Alta Resolución de Guadix (HAR), se han realizado encuestas de satisfacción anuales para conocer mejor la opinión de nuestros usuarios, así como grupos focales con pacientes. La novedad del grupo focal realizado en este trabajo, consiste en que los pacientes son elegidos entre aquellos que estuvieron ingresados en la unidad de hospitalización.

Se realizó un estudio descriptivo transversal, utilizando una técnica cualitativa (un Grupo Focal), y cuantitativa mediante la encuesta de satisfacción. Con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios ingresados al menos 24 horas en la Hospitalización Médico- Quirúrgica del HAR Guadix durante el año 2011.

Una vez analizados los resultados, se concluye que la satisfacción de las personas atendidas es muy alta en general, independientemente del tipo de servicio sanitario utilizado. En el caso de la hospitalización, objeto de este estudio, la satisfacción es muy alta y el nivel de quejas prácticamente inexistente a día de hoy.

Con la realización del grupo focal, se corroboró el alto grado de satisfacción que reflejaban las encuestas. Siendo numerosas las referencias a dos aspectos, el trato recibido por parte del personal y la comodidad de las habitaciones.

El grupo focal aportó propuestas no recogidas en las encuestas, como que en algunas habitaciones no había mando de la TV, la falta de una manta o una almohada ocasionalmente, así como la crítica a la ausencia de especialidades concretas como neurología.

» 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?

Este trabajo consiste en la realización de un grupo focal con pacientes que estuvieron ingresados en la unidad de hospitalización médico quirúrgica del Hospital de Resolución de Guadix durante el año 2011. Este centro forma parte de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Hospital de Poniente y se inscribe dentro de la Red de Centros Hospitalarios de Alta Resolución puesta en marcha por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. El hospital se inauguró en 2007, y atiende a una población de unos 50.000 habitantes. Una de sus características es la hospitalización de corta estancia, consistente en la atención a procesos que no requieren más de 72 horas de ingreso.

Durante los cinco años de vida del hospital, se han realizado encuestas de satisfacción anuales, así como grupos focales con pacientes. La novedad de este trabajo consiste en que los pacientes son elegidos entre aquellos que estuvieron ingresados en la unidad de hospitalización. La realización de este, surge como continuidad de una línea de investigación iniciada con el análisis de las encuestas de satisfacción de los pacientes, así como para tratar los parámetros menos valorados de nuestro centro, y encontrar propuestas de mejora que avancen hacia la mejora de la satisfacción del usuario, y por tanto avanzar en calidad de la asistencia.

La satisfacción del usuario es un instrumento útil para valorar el proceso asistencial, ya que proporciona información sobre la calidad percibida, y se puede incorporar como medida de mejora de la calidad (De la Fuente y cols, 2009). De hecho, varios estudios han demostrado que la satisfacción del paciente está muy determinada por el ambiente hospitalario, en el que tiene gran influencia el personal de enfermería. Incluso, los supervisores de enfermería que generan un clima que apoya y premia a los enfermeros/as que dan unos cuidados de calidad a los pacientes, logran aumentar el esfuerzo del personal de enfermería con esos reconocimientos y, por consiguiente, aumentan de esa forma la satisfacción del usuario (Greenslade y Jimmieson, 2011). Para llevar a cabo una mejor asistencia sanitaria, no sólo es necesario conocer el grado de satisfacción de los usuarios, sino también el de los profesionales, como en el estudio de Ramírez-Duque y cols. (2010).

El enfoque en el usuario como una de las dimensiones clave de la calidad ha hecho desarrollar las estrategias de participación del paciente, así como la implicación de éste en la toma de decisiones de su propio proceso asistencial. Una investigación cualitativa del tipo de grupos focales es, probablemente, la mejor manera de averiguar qué tipo de cuestiones habría que incluir en las encuestas de calidad percibida, y también cuáles serían las expectativas y formas en que habría que tener en cuenta a los pacientes para el diseño de los procesos asistenciales (Pope y Mays, 1995).

Ya en 1969, Arnstein concebía la participación ciudadana como una escalera, en la que cada peldaño implica un nivel superior de implicación, desde la mera información unidireccional a la (Arnstein y Ladder, 1969), auténtica participación, que existe cuando hay posibilidad real de actuaciones directas de los ciudadanos para modi#64257;car la realidad (Aibar Remón, 2009). En esta línea, Bressington y cols. (2011) determinaron que los intereses del usuario deberían ser los que dirigieran en buena medida el desarrollo de los servicios sanitarios.

Algunos estudios determinan que todos los aspectos asociados al desarrollo de la información, del consentimiento y de la participación tienen una gran importancia a la hora de evaluar la satisfacción por la atención recibida durante la hospitalización (Simón Lorda, 2007).

» 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?

En el marco del III Plan Andaluz de Calidad Sanitaria se engloba la Ciudadanía, los Profesionales y un Espacio Compartido. Conocer cuáles son las expectativas y necesidades de los usuarios que atendemos a diario resulta fundamental a fin de poder prestar una asistencia de calidad que responda a dichas necesidades. El único modo de conocerlas es preguntando al objeto de estudio acerca de ellas, para lo cual debemos acotar qué queremos concretamente conocer y qué método vamos a utilizar para preguntar.

Objetivos:

- a) Conocer el grado de satisfacción de los usuarios (pacientes y familiares) de la unidad de hospitalización médico quirúrgica de un hospital de alta resolución.
 - b) Describir cuáles son las opiniones de los usuarios del hospital en sus propias palabras. Conocer de primera mano, de la misma boca del usuario, sus necesidades y opiniones acerca de su hospitalización.
 - c) Proponer mejoras en la atención basadas en las opiniones de los usuarios recogidas en el estudio.
- Material y Métodos:

Estudio descriptivo transversal: cualitativo (Grupo Focal) y cuantitativo (encuesta)

Ámbito de Estudio: Hospital de Alta Resolución de Guadix

Periodo de realización: marzo 2012

Periodo estudiado: 2011

Población: pacientes ingresados al menos 24h. en hospitalización del HAR Guadix en 2011.

En el HAR Guadix existen cuatro instrumentos normalizados para conocer el grado de satisfacción de usuario y usuarias: encuesta externa IESA SSPA, encuesta elaboración propia, buzones de sugerencias y Gestoría del Usuario. Los resultados del análisis de esos instrumentos determinan que el grado de satisfacción con la atención recibida en el hospital es muy alto (IESA 96%; encuestas propias 99% y un porcentaje de reclamaciones muy bajo: 1/00).

Grupo Focal: Con el objetivo de entrar más en profundidad en las opiniones de los usuarios y, sobre todo, poder llegar donde las encuestas no llegan, el propio hospital puso en marcha ya desde el primer año de funcionamiento una serie de Grupos Focales en determinadas áreas y especialidades. Sin embargo, la hospitalización y, más en concreto, el papel de la enfermería en la satisfacción percibida por los usuarios en esa experiencia concreta no se había evaluado aún mediante Grupo Focal hasta este momento. Este estudio constituye, por tanto, la primera experiencia para el abordaje cualitativo de la satisfacción en el área de Hospitalización y es, al mismo tiempo, un pilotaje para una posterior ampliación de la investigación, con más grupos y perfiles.

Los criterios de inclusión y exclusión fueron: haber permanecido al menos 24 horas hospitalizados en el HAR Guadix, a lo largo de 2011, independientemente de la causa del ingreso, y aceptar la participación voluntaria en el grupo. Participaron finalmente 4 hombres y 4 mujeres. De distintas edades y con ingresos por distintas causas.

Encuesta: Se midió la satisfacción de los usuarios hospitalizados en unidad médico quirúrgica, mediante un cuestionario autoadministrado al alta de elaboración propia (basado en el modelo SERVQUAL y en los cuestionarios del SSPA a través de IESA). El cuestionario, anónimo, consta de 20 preguntas cerradas, tipo Likert5 y 2 preguntas abiertas para que expresaran lo que más y lo que menos le había gustado de la estancia. Las preguntas valoraban aspectos relacionados con la percepción general del hospital, percepción de los profesionales y aspectos del trato de los profesionales. Las respuestas a los diferentes ítems podían ser de Muy Buena a Muy mala. La encuesta se realizó durante el año 2011.

Resultados:

La satisfacción de las personas que son atendidas en el HAR Guadix es muy alta en general, independientemente del tipo de servicio sanitario utilizado. En el caso de la hospitalización, objeto de este estudio, la satisfacción es también muy alta y el nivel de quejas prácticamente inexistente, hoy por hoy.

A continuación exponemos brevemente los resultados de 3 instrumentos de medición junto con el Grupo Focal realizado para este estudio:

Encuesta propia autocumplimentada: Atención en general (99% respuestas positivas, puntuaciones 1 y 2 de la escala Likert5 utilizada), Recomendaría (97,5%), Confort (97,2%), Información (97,5%), Respeto (99,9%), Personal de enfermería (99,3%)

Encuesta externa IESA: Atención general (94,1%), Recomendaría (93,5%), Instalaciones (90,1%), Información (94,2%), Respeto (96,8%), Personal de enfermería (95,2%).

Reclamaciones: 90 en todo el año 2011 (1 por cada mil usuarios)

Grupo Focal: El desarrollo del Grupo Focal corroboró el alto grado de satisfacción y fueron numerosas las referencias sobre todo a dos aspectos, el trato recibido por parte del personal y la comodidad de las habitaciones. Lo que más nos ha gustado ha sido lo bien que nos ha tratado todo el personal del hospital. La atención y la amabilidad al dirigirse a nosotros o Te atienden muy bien, cada media hora pasan preguntando si todo va bien, fueron dos de las frases de las pronunciadas por los usuarios. De todas formas, el GF si aportó matices y propuestas no recogidas en las encuestas, por ejemplo en lo referido a algunos detalles que pueden parecer menores pero que son valorados como importantes por los usuarios, sobre todo en una experiencia de hospitalización: en algunas habitaciones no había mando de la TV, en alguna ocasión faltó una manta o una almohada para un acompañante o alguna percha en un armario. También hubo alguna crítica por la ausencia de especialidades concretas como neurología. El principal valor de esta información es que permitirá a los equipos por un lado tener en cuenta esos pequeños detalles sobre la comodidad en las habitaciones y, por otro, hacer uso de los materiales de difusión del propio hospital que explican la cartera de servicios así como reflexionar sobre cuál es la respuesta más apropiada, entendible y respetuosa cuando se de esa demanda de alguna especialidad no recogida en la cartera por ser únicamente ofertada en los hospitales de referencia.

En el apartado de propuestas hubo una especialmente interesante que se refería a la posibilidad de establecer algún tipo de servicio bibliotecario, nutrido de las propias donaciones de usuarios y que pudiera ser usado en los periodos de hospitalización por aquellas personas que no hubieran traído libros o revistas propias.

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

Como ya se ha comentado en el apartado de Resultados, las propuestas directamente aplicables de la experiencia del grupo focal tienen que ver con detalles sobre el confort en las habitaciones, información sobre cartera de servicios y puesta en marcha de una biblioteca hospitalaria. Por otro lado, quizá la principal aportación del estudio sea la comprobación de que es necesario impulsar de manera regular el uso de grupos focales como complemento a las encuestas anuales ya en marcha.

La Comisión para la satisfacción del paciente multidisciplinar constituida en el centro tendrá a su disposición los resultados obtenidos en el estudio a fin de poder modificar las líneas de actuación identificadas como memorables por los propios usuarios.

» Barreras detectadas durante el desarrollo.

El principal obstáculo para la realización del estudio ha sido el alto porcentaje de potenciales participantes que declinaron su asistencia, lo que supuso que finalmente el número de personas que dieron su opinión quedó por debajo de las previsiones y expectativas del grupo investigador, tanto en número como en variedad de perfiles. No obstante, esa barrera constituye en si misma una oportunidad de mejora para, en próximas convocatorias, intentar hacer hincapié en la importancia de participar, establecer algún tipo de incentivo (aunque sea menor y no muy costoso, como una merienda o aperitivo) y ampliar la base de potenciales participantes a los que se debe llamar (en esta ocasión se contactó con más de 30 usuarios, 12 confirmaron asistencia y sólo 8 vinieron finalmente).

» Oportunidad de participación del paciente y familia.

Las conclusiones de este estudio parten de las opiniones y percepciones que los usuarios tienen de la calidad asistencial de nuestra unidad.

El grupo focal nos parece una herramienta excelente para conocer la calidad percibida de los pacientes, y a la vez muy interesante poder realizarlos también con familiares para tener una visión más global de la opinión de la ciudadanía acerca de los elementos susceptibles de mejora.

Sigue a disposición de los usuarios los buzones de sugerencias y el Servicio de Atención a la Ciudadanía, para que éstos nos puedan hacer

» **Propuestas de líneas de investigación.**

Se ha propuesto a la Unidad de Investigación y a la Dirección del centro la realización de un proyecto completo de Grupos Focales, que incluya a la mayoría de especialidades y servicios del hospital. En la propuesta metodológica se ha modificado, gracias a las conclusiones del presente trabajo, lo referente a la convocatoria y motivación para la participación. Igualmente, los grupos focales irán dirigidos especialmente a recabar propuestas de actuación y mejoras en procesos.