

“LA SATISFACCIÓN EN EL ENTORNO FAMILIAR DE PACIENTES INGRESADOS EN EL ÁREA DE URGENCIAS”

Bernal Pacheco, Manuel Ramón; Reyes Ríos, Gloria; Muñoz García, María Jesús

Introducción

La Unidad de Cuidados Críticos y Urgencias del Área Sanitaria Norte de Málaga, está organizada bajo una estructura asistencial tradicional, esto hace que a pesar de los intentos aislados y voluntarios de parte de sus profesionales por mantener la conexión de la persona con su entorno familiar, el resultado es que la institucionalización del paciente supone una interrupción en sus relaciones afectivas y la perturbación de sus hábitos de vida, lo que en muchas ocasiones determina en el usuario y familia la alteración en sus niveles de dependencia, ansiedad, afrontamiento y, en ocasiones, un deterioro cognitivo importante.

En este sentido, teniendo en cuenta que el entorno familiar es la primera célula social en el proceso de salud/enfermedad de sus miembros y que todo proceso mórbido que afecte a uno de sus integrantes, altera, por lo general la estabilidad que disfrutan, estamos obligados a reorientar nuestros cuidados en beneficio de una mayor satisfacción y mejora de los mismos.

Objetivos

- Identificar los aspectos concretos que generan insatisfacción en el entorno familiar de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Críticos y Urgencias del Área Sanitaria Norte de Málaga, en lo referente a trato, información, disponibilidad de escucha y régimen de visitas.
- Realizar un Plan con medidas de mejora relativas a trato, información y escucha del paciente en nuestra unidad.
- Establecer un cronograma de implantación y seguimiento de las medidas definidas en el Plan.

Metodología y resultados

Se llevó a cabo análisis de situación mediante desarrollo de técnica de grupo nominal, que permitió identificar y priorizar los problemas que se relacionan con la insatisfacción de los familiares de los pacientes ingresados en el Área de Urgencias. Al mismo tiempo, el desarrollo de un diagrama de causa-efecto nos permitió la personalización y agrupación de las causas que originan cada problema identificado y priorizado por el grupo de mejora. Este análisis concluyó con la definición de acciones de mejora y la elaboración de un decálogo con acciones concretas a implantar por los profesionales en la Unidad.

ASPECTOS QUE GENERAN INSATISFACCIÓN
Homogeneidad en la información
Régimen de visitas estricto
Humanización
Participación en los cuidados
Respuesta a la demanda
Apoyo emocional
Interés al escuchar
Personalización de los cuidados
Limpieza y confort sala de espera
Tiempo de espera
Nivel excesivo de ruidos
Información del tiempo en el proceso de asistencia

PROPUESTAS DE MEJORA "DECÁLOGO DEL PROFESIONAL "	
1	Dirígete al familiar por su nombre... antes IDENTIFÍCATE
2	Sé empático ... ACÉRCATE
3	Habla en tono adecuado y ofrécete para lo que necesite... SÉ ACCESIBLE
4	Utiliza un lenguaje cercano y claro. Pregunta siempre al final si la información se ha comprendido.
5	Muestra cercanía y actitud de escucha.
6	Incorpora sus creencias y valores ... SU INFORMACIÓN ES VITAL
7	Utiliza elementos para proporcionar intimidad y confort de familiares y pacientes
8	No mantengas conversaciones personales con otros profesionales mientras atiendes a un familiar, "habla con él"
9	No etiquetes a los familiares ... EVITA PREJUICIOS
10	Comparte y acuerda con familiares-pacientes. Incorpora el entorno familiar en los cuidados ... MOTÍVALOS

Evaluación

Se propone la realización en el último trimestre de este año, un estudio, mediante el desarrollo de grupos focales con familiares de pacientes ingresados en el Área de Cuidados Críticos de Urgencias, que nos permitan incorporar elementos cualitativos de satisfacción y expectativas de los propios usuarios.