

V CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"Evidencia científica en la Seguridad del Paciente: Asistencia sanitaria de calidad y promoción de salud"

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN HEMODIÁLISIS COMO CRITERIO DE CALIDAD ASISTENCIAL EN ENFERMERIA.

Autor principal MÓNICA GÓMEZ RODRÍGUEZ

CoAutor 1 PEDRO MORENO OLIVENCIA

CoAutor 2 M^oANGELES MALAGON RODRIGUEZ

Área Temática La Seguridad del Paciente en el área de Enfermería Médica

Palabras clave Enfermera hemodiálisis satisfacción paciente seguridad calidad cuidados

» **RESUMEN. Se recomienda utilizar estructura IMRAD (Introduction, Methods and Materials, Results, and Discussion — introducción, materiales y métodos, resultados y discusión)**

Las enfermeras de hemodiálisis, tenemos un papel fundamental en el cuidado y seguridad del paciente crónico, por lo que es importante prestar cuidados de calidad.

Nuestros objetivos con este trabajo son; evaluar el grado de satisfacción del paciente con la labor que realiza la enfermera en hemodiálisis, y determinar en base a los resultados qué estamos haciendo bien y en qué necesitamos mejorar.

Se realiza un estudio observacional, descriptivo y trasversal. A 70 pacientes crónicos que acuden a hemodiálisis en nuestro centro durante el mes de Diciembre de 2013. Se administró el cuestionario SERVQHOS modificado para nuestro fin; cada ítem puntuó en una escala tipo Likert (del 1 al 5 según el grado de satisfacción). Para el análisis de los datos socio-demográficos, se utilizó el programa SPSS v.21.

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los pacientes evalúan positivamente el trabajo de la enfermera, excepto en los apartados referentes a la información sobre dieta y medicación, que es donde los pacientes se muestran insatisfechos.

No se observó correlación entre variables socio-demográficas y el grado de satisfacción.

Podemos concluir que el análisis de la satisfacción del paciente es muy útil para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia enfermera y prestar cuidados de calidad.

Los cuidados de calidad son determinantes para la seguridad del paciente. Numerosos estudios demuestran que calidad y seguridad

» **ANTECEDENTES / OBJETIVOS. Se identifica los antecedentes del tema, relevancia del mismo, referencias actualizadas, experiencias válidas fundamentadas, que centre el trabajo, justifique su interés, enuncie las hipótesis y/o los objetivos del trabajo.**

ANTECEDENTES:

La Insuficiencia renal crónica (IRC), es una enfermedad que afecta de manera global a la vida de las personas que la padecen, ya que se encuentran sometidas a un estricto tratamiento: dieta, restricción de líquidos, medicación, técnicas dolorosas por las punciones, etc. Esto obliga a modificar sus hábitos de vida e implica exigencias que repercuten en el estado bio-psico-social del paciente.

El conocimiento acerca de su enfermedad: manejo de la dieta, medicación, solución de posibles complicaciones, es sumamente importante para el mantenimiento de su salud, y por tanto para su seguridad.

Las enfermeras de hemodiálisis tenemos un papel fundamental en el cuidado y la seguridad del paciente crónico, ya que ejercemos funciones de tratamiento (sesiones de hemodiálisis), educación sanitaria (dieta, medicación, cuidados del acceso vascular y actuación ante posibles complicaciones) y apoyo psicológico.

Por otro lado el incesante desarrollo de la medicina ha mejorado la supervivencia de los pacientes con IRC, el concepto de calidad supera los aspectos técnicos para incorporar aquello relacionado con la calidad percibida por los usuarios. En la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada.

Es importante, por tanto, evaluar cómo estamos haciendo nuestro trabajo. Para ello realizamos valoraciones periódicamente a nuestros pacientes; revisamos objetivos del plan de cuidados y su consecución o no. Pero no sólo eso es determinante, y por eso hemos querido analizar en este trabajo cómo perciben nuestros pacientes la función de la enfermera en hemodiálisis y si están o no satisfechos con nuestra labor.

OBJETIVOS:

1- Evaluar el grado de satisfacción del paciente en relación con el trabajo que realiza la enfermera en hemodiálisis.

» **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA- MATERIAL Y MÉTODO. Debe estar claro y conciso. Definición necesidades o problemas. Población identificada. Contexto de recogida información. Método de selección. Definición tipo de estudio. Detalle del análisis.**

Realizamos un estudio observacional, descriptivo, trasversal a todos los pacientes de hemodiálisis con tratamiento crónico del hospital Torrecárdenas en Almería durante el mes de Diciembre de 2013. Se excluyeron del estudio los pacientes que llevaban menos de tres meses en diálisis, así como aquellos que presentan algún deterioro cognitivo.

El número total de pacientes crónicos es de 80; de los cuales 2 fallecieron durante el proceso, 4 fueron excluidos por llevar menos de tres

tratamiento de hemodiálisis y por último otros 4 presentaban deterioro cognitivo moderado.

Como instrumento de medida utilizamos el cuestionario SERVQHOS sobre la calidad percibida de la atención hospitalaria validada por Mira, J.J., modificado a través de discusión, por el personal enfermero de la unidad: eliminamos alguna pregunta que carecía de sentido para nuestro trabajo y se incluyeron dos preguntas específicas relativas a la dieta y a la medicación.

El cuestionario resultante consta de 14 ítems. Que se responden en una escala tipo Likert, que va desde 1 (nada satisfecho) a 5 (muy satisfecho). Se incluye además la recogida de datos sociodemográficos (edad, sexo, estudios realizados, actividad actual y tiempo de permanencia en hemodiálisis). Para el análisis de los datos demográficos se usó el programa SPSS v.21.

Los ítems valorados fueron: amabilidad del personal, apariencia del personal, comprensión de sus necesidades, confianza y seguridad, disposición para la ayuda, interés por cumplir promesas, preparación del personal, trato personalizado, interés por solucionar problemas, información a familiares, información referente a la medicación, información referente a la dieta, rapidez de respuesta e interés del personal.

Los cuestionarios fueron administrados por la enfermera responsable en sus respectivos turnos y recogidos en el turno siguiente, previo consentimiento e información sobre los objetivos del mismo; algunos pacientes precisaron la ayuda del algún familiar para contestarlos.

» **RESULTADOS Y DISCUSIÓN. Descripción resultados en función objetivos. Análisis coherente. Debe contrastar los objetivos iniciales del estudio con los datos obtenidos, establece las limitaciones, las conclusiones emergen de la discusión y dan respuesta a los objetivos del estudio.**

RESULTADOS:

De los 70 cuestionarios entregados, 65 fueron correctamente rellenos, que supone un 81,25% de la población a estudio (o muestra), obteniéndose una tasa de respuesta del 92,85%.

Los resultados referentes a las variables socioculturales que hemos estudiado son las siguientes: De los pacientes encuestados un 61,5% eran hombres y un 38,5% eran mujeres, con una edad media de 60,94 años y un tiempo medio en diálisis de 58,31 meses.

La distribución resultante por nivel de estudios es la siguiente; un 26,20% sin estudios, un 50,80% con estudios básicos, un 19% con estudios superiores y un 4,60% con estudios universitarios.

Respecto a la distribución según la situación laboral obtenemos; un 89,2% jubilado, un 3,1% trabajando, un 3,1% de baja laboral, otro 3,1% estudiando y un 1,5% en situación de desempleo.

En relación al cuestionario de satisfacción administrado, los resultados son los siguientes:

-A la pregunta sobre la amabilidad y la apariencia del personal de enfermería, un 61,53% de los pacientes respondió que estaba muy satisfecho, el 30,76% que estaba bastante satisfecho y sólo un 7,69% estaba satisfecho, ningún paciente valoró como poco o muy poco satisfecho.

- Respecto a la comprensión de necesidades, un 27,68% de los pacientes estaba muy satisfecho, un 38,46% bastante satisfecho, un 29,23% satisfecho y un 4,61% estaba poco satisfecho.

-En cuanto a la confianza y seguridad que les transmitía el personal de enfermería, un 76,9% estaba muy satisfecho, 15,38% estaba bastante satisfecho, 4,61% satisfecho y sólo un 3,07% estaba poco o muy poco satisfecho.

-Respecto a la disposición para la ayuda e interés para cumplir promesas que muestran los enfermeros en la unidad de diálisis, el 33,84% de los pacientes se muestran muy satisfechos, el 46,15% bastante satisfechos, el 16,92% satisfecho y un 3,07% poco satisfecho.

-Sobre la preparación del personal de enfermería (haciendo referencia al personal habitual), un 55,38% estaba muy satisfecho, un 43,07% bastante satisfecho, y un 1,53% muy poco satisfecho.

-En referencia al trato personalizado que ofrece e interés del personal de la unidad, un 32,30% estaban muy satisfechos, un 35,65% bastante satisfechos, un 30,76% satisfechos y un 1,53% muy poco satisfecho.

-A la pregunta sobre el interés por solucionar problemas y la rapidez de respuesta, un 46,5% se muestra muy satisfecho, un 44,61% bastante satisfecho, un 4,61% satisfecho y un 4,61% poco satisfecho.

- En el apartado referente a la información opinaron lo siguiente:

* En referencia a la información a los familiares un 76,92% se muestran satisfechos, frente a un 23,76% que se mostraron poco satisfechos.

* Respecto a la información sobre la dieta, un 15,38% se muestran muy o bastante satisfechos, un 23,07% satisfechos, un 56,92% poco satisfechos y un 4,61% muy poco satisfechos.

* En cuanto a los resultados referentes a la información sobre la medicación, un 9,23% se muestra bastante satisfecho, un 15,38% satisfechos, un 70,76% poco satisfechos y un 4,61% muy poco satisfechos.

DISCUSIÓN:

Cuando nos planteamos este trabajo, nos marcamos dos objetivos claros, evaluar el grado de satisfacción del paciente con el trabajo que realiza la enfermera en hemodiálisis, y determinar en función de los resultados qué estamos haciendo bien y en que debemos mejorar.

Los resultados del cuestionario de satisfacción reflejan que la mayoría de los pacientes se muestran muy satisfechos o bastante satisfechos en la mayoría de los aspectos relacionados con el trabajo de la enfermera: consideran que las enfermeras son amables, tienen buena apariencia, comprenden sus necesidades, les transmiten confianza y seguridad, están capacitadas para su trabajo y les dan un trato personalizado. La mayoría también piensa que se interesan por ellos y tienen interés por solucionar los problemas que surgen durante el trabajo, con buena rapidez de respuesta, además de estar interesadas en ayudarles.

Los aspectos en los que los pacientes se muestran más insatisfechos están relacionados con la información; respecto a la información a familiares, la mayoría se encuentra satisfecho y un pequeño porcentaje insatisfecho, aunque rara vez la familia solicita información, por ello esto no parece significativo.

El mayor grado de insatisfacción lo encontramos en la información que aportamos respecto a dieta y medicación, donde la mayoría de los pacientes se encuentran poco satisfechos. Por lo tanto será en este sentido donde debemos esforzarnos más, revisar el contenido de la información relativa a la dieta y a la medicación, y asegurarnos que asimilan los conocimientos.

CONCLUSIÓN:

Podemos concluir, que el análisis de la satisfacción del paciente es muy útil para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia sanitaria. Es preciso preguntar y escuchar a nuestros pacientes, para conocer lo que realmente esperan de nosotros, y centrar así nuestra asistencia, no solo para cubrir sus necesidades, sino también para satisfacer sus expectativas, atendiendo así al individuo como un ser bio-psico-social,

» APORTACIÓN DEL TRABAJO A LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.

Conocer qué esperan nuestros pacientes de nosotros y satisfacer sus expectativas, nos lleva a prestar cuidados enfermeros de calidad, y es innegable que los cuidados de calidad son determinantes para la seguridad del paciente.

» PROPUESTAS DE LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN.

Sería interesante profundizar en el tema, utilizando técnicas de medida cualitativa, como entrevistas, grupos focales etc...

» BIBLIOGRAFÍA.

1- Salamanca Castro AB. El aeiou de la investigación en enfermería. Madrid: FUDEN;2013.

2- Sáez Rodríguez L, Pérez Paz MJ, Valiño Pazos C, Castro Fernández S. Análisis y evaluación de la enfermera referente del paciente en hemodiálisis. Rev Soc Esp Enferm Nefrol. 2009 Abr-Jun;12(2).

3- Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina preventiva.1998;4:12-18.

4- Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina clínica.2000;114(3):26-33.

5- Hernández Meca ME, Ochando García A, Mora Canales J, Lorenzo Martínez S, López Revuelta K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis:Objetivo de la calidad asistencial en enfermería. Rev Soc Esp Enferm Nefrol. 2005 Abr-Jun;8(2).