



## PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA QUE TIENEN LOS PACIENTES ONCOHEMATOLÓGICOS HOSPITALIZADOS

Rosa M<sup>a</sup> Alonso Cuenca<sup>1</sup>, M<sup>a</sup> Encarnación Rey Gallardo<sup>2</sup>, Esperanza Requena García<sup>3</sup>

(1,2) Enfermeras UGC Oncología, Complejo Hospitalario Universitario Granada

(3) Enfermera UGC Hematología, Complejo Hospitalario Universitario Granada

En la actualidad existe una constante preocupación por la búsqueda incesante de niveles más altos de calidad técnica e interpersonal en la atención de la salud, sin duda el proceso interpersonal es el vehículo por el cual la asistencia técnica se lleva a cabo y del que depende el éxito de la misma<sup>1</sup>. Disponer de una enfermera de referencia durante todo el proceso asistencial con quien se pueda establecer un vínculo, crea una relación terapéutica necesaria para unos cuidados de calidad, así como una mayor percepción de la calidad y satisfacción del paciente<sup>2</sup>. Se quiere medir la Percepción de la Calidad del Cuidado de enfermería<sup>3</sup> a través de 8 dimensiones: *Fomento del autocuidado, Relación de confianza/seguridad, Apoyo emocional, Tacto y escucha, Confort, Ética y respeto, Presencia cuidadora e Imagen de la enfermería dentro del equipo.*

**OBJETIVO:** Conocer la Percepción de los pacientes sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería

### METODOLOGÍA:



### Procedimiento:

•Se solicitó el visto bueno del Proyecto de Investigación al Comité de ética de Investigación Biomédica Provincial de Granada

•La recogida de información se realizó durante los meses de febrero y marzo en las Unidades de Oncología y Hematología

•Se ofreció una Carta de presentación del proyecto, hoja de consentimiento informado y variables sociodemográficas

•Cuestionario Percepción de los pacientes sobre la Calidad del Cuidado Invisible de Enfermería<sup>3</sup>

•El cuestionario consta de 31 ítems con 5 opciones de respuesta: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), 6 preguntas (ítem 32-ítem 37) de (sí) o (no) y 5 preguntas abiertas referidas a la atención recibida por el personal de enfermería durante su ingreso.

•Además se valora la satisfacción total del 0 al 10

### CONCLUSIÓN:

La percepción de los pacientes sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería de la muestra elegida es bastante alta. Los puntos más débiles se encuentran en dedicar momentos para hablar, sentarse cerca del paciente y tomar sus propias decisiones pero aún así se obtiene un **casi siempre (4)**.

La relación confianza/seguridad obtiene valores altos por encima de 4.

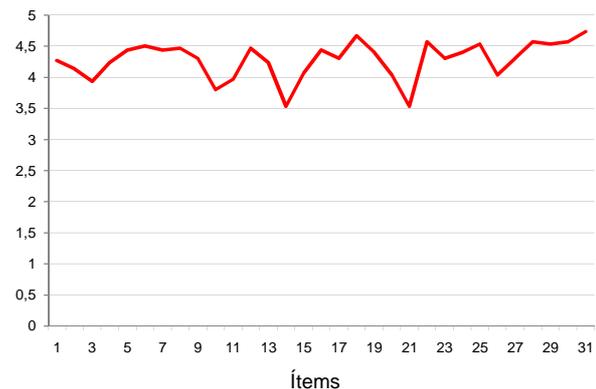
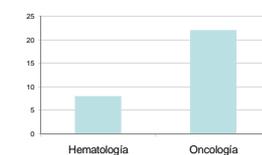
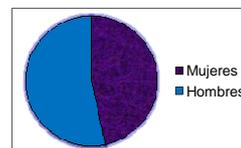
### Bibliografía:

- DONABEDIAN, Avedis. La calidad de la asistencia. ¿Como podría ser evaluada? Rev Calidad Asistencial, 2001, vol. 16, n°1 Supl, p. 80-7
- López Alonso, Sergio R; Gala Fernández, Bienvenida; Rodríguez Gómez, Susana; Rodríguez Morilla, Felipe. Metodología participativa como estrategia para la personalización de los cuidados. Index de Enfermería [Index Enferm](edición digital) 2007; 56. Disponible en <http://www.index-f.com/index-enfermeria/56/0709.php>
- Huércanos Esparza, Isabel. Estudio piloto para la validación de un cuestionario acerca de la percepción de los pacientes sobre la calidad del Cuidado Invisible de Enfermería. Biblioteca Las casas, 2011; 7(1). Disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0567.php>

### RESULTADOS:

#### Características de la muestra:

Se incluyeron un total de 30 pacientes al azar, 14 mujeres y 16 hombres. La edad media fue de 46.13 años con una desviación estándar [DE]=17.70 de nacionalidad española en el 100% y con un nivel de estudios: Universitarios en un 23.33%, Primarios en un 36.67% y Secundarios en un 40%.



	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	
Media	4.27	4.13	3.93	4.23	4.43	4.5	4.43	4.47	4.3	
[DE]	0.94	1.25	1.20	0.94	0.89	1.11	1.01	1.01	0.92	
	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19
	3.8	3.97	4.47	4.23	3.53	4.10	4.43	4.30	4.67	4.4
	1.30	1.13	0.90	0.86	1.46	1.05	0.93	1.18	0.71	1.04
	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29
	4.03	3.53	4.57	4.3	4.4	4.5	4.03	4.3	4.57	4.53
	1.27	1.57	0.97	1.18	0.93	0.94	1.33	1.23	0.90	1.10
	Ítem 30	Ítem 31								
	4.57	4.73								
	1.07	0.78								

Ítem 32. ¿La enfermera se presentó diciéndole su nombre la primera vez que le atendió? **En el 90%**

Ítem 33. ¿Se siente satisfecho con el cuidado que las enfermeras le han dado? **En el 96.67%**

Ítem 34. ¿Considera que la enfermera ocupa un lugar importante en el equipo de profesionales sanitarios que le atendieron? **En el 96.67%**

Ítem 35. ¿Tiene usted confianza y seguridad en las enfermeras que le han atendido? **En el 90%**

### MEDIA SATISFACCIÓN TOTAL 8.23 [DE]= 1.43

En cuanto a las preguntas abiertas l@s pacientes resaltan la necesidad de que l@s profesionales se presenten, pues se sienten más cercanos si se les conoce por su nombre de pila. También la necesidad de que no falte personal para que éste les pueda dedicar más tiempo. Se destaca mucho el **Trato Humano de estas dos Unidades.**