

VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL.

Autor principal:

JAIME
VELLIDO
GARRIDO

Segundo co-autor:

FELIX JOSE
RODRIGUEZ
GONZALEZ

Área temática:

Calidad y Prácticas Seguras en el Área de Enfermería Médica

Palabra clave 1:

CUESTIONARIO

Palabra clave 2:

CALIDAD

Palabra clave 3:

ENFERMERÍA

Palabra clave 4:

CUIDADOS

Resumen:

Introducción

Se expone un estudio descriptivo retrospectivo cuantitativo sobre la calidad de los cuidados de enfermería, en hospitales de la provincia de Ciudad Real (España), desde la percepción de la satisfacción de los pacientes. Con el fin de comparar y analizar los resultados.

Materiales y métodos

Para ello utilizamos aplicación del cuestionario de calidad de cuidados de enfermería (Cucace), versión en castellano de Rosario Alonso y colaboradores 2005, versión en inglés; NSNS (Newcastle Satisfacción with Nursing Scales) de Thomas LH 1996. Complimentado por pacientes ingresados en diferentes hospitales de la provincia de Ciudad Real, durante el periodo Enero del 2014 a Enero de 2016. Se recogieron 139 cuestionarios cumplimentados y recogidos a través de "encuestafácil.com " y traspasados a tablas Excel para su análisis.

Resultados y discusión

Las variables socio-demográficas estudiadas: edad, nivel de estudios y sexo, no se mostraron asociaciones significativas con el cuestionario, ($p < 0,05$).

La satisfacción de los pacientes con el cuidado enfermero se reflejó con más del 85%, en las dos preguntas generales, sin embargo el 92.7% piensa que los cuidados de enfermería pueden mejorar.

Los resultados globales de ésta dimensión obtenemos 54,69 puntos sobre 100, desviación

estándar 13,915. Indica una percepción positiva en cuanto a la satisfacción con el cuidado de enfermería.

Destacando la necesidad de mejorar la comunicación entre profesionales y el paciente, en el cuidado de enfermería.

Antecedentes/Objetivos:

Debido la escasa bibliografía en la literatura actual sobre estudios acerca de la valoración de los cuidados de enfermería a través de las expectativas y opiniones de los usuarios de nuestros hospitales públicos, en comparación con otros países como Colombia. Me pareció interesante investigar sobre éste aspecto.

Teniendo en cuenta la complejidad de conocer las expectativas de los usuarios, se hace patente la importancia de validar instrumentos que permitan identificar aspectos técnicos, científicos y humanos. El personal de enfermería debe evaluar el cuidado ofrecido, teniendo en cuenta las opiniones de los pacientes y además comprobar posibles influencias de características del paciente que pueden intervenir en la percepción del cuidado.

Objetivo general: conocer la percepción de los usuarios sobre los cuidados recibidos en servicios de diferentes hospitales públicos de la provincia de Ciudad Real en el periodo desde Enero del 2014 a Enero de 2016.

Objetivos específicos:

Describir la calidad de los cuidados en hospitales públicos de la provincia de Ciudad Real, en relación de la satisfacción de los usuarios .

Comparar la percepción de la calidad por parte de los usuarios, en los diferentes hospitales de la provincia.

Describir la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y las variables socio-demográficas de las pacientes.

Aportar pruebas a favor del cuestionario Cucace, como herramienta práctica y útil para proponer medidas de mejora asistencial.

Descripción del problema - Material y método:

Las dificultades encontradas es el de la medición de la percepción y la satisfacción del usuario. Ésta medida, logra traducirse en un indicador de la calidad percibida que constituye un elemento para mejorar los cuidados de enfermería pero no es el único.

Los profesionales de enfermería constituyen un gran porcentaje del recurso humano para ofrecer servicios de salud, desde el ingreso del usuario hasta su alta hospitalaria, está en contacto permanente y progresivo, punto importante y crítico de la evaluación asistencial.

Se llevó a cabo un estudio descriptivo, retrospectivo y cuantitativo a través del cuestionario Cucace de NSNS (The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales). Se desarrolló preferentemente para el análisis de servicios hospitalarios, validación al castellano realizada por Alonso, muestra fiabilidad alfa de Cronbach de 0,85 para la “experiencia con los cuidados de enfermería”; y 0,97 para la “satisfacción con los cuidados de enfermería”, alcanzando un nivel de confiabilidad total de 0,90.

Recogidos a través de "encuestafácil.com " y tras pasados a tablas Excel para su análisis.

La muestra estuvo conformada por todos aquellos pacientes que, cumpliendo los criterios de inclusión, decidieron participar en el estudio previa información.

Los criterios de inclusión fueron: pacientes mayores de 18 años, más de 1 día de hospitalización, ingreso entre Enero de 2014 y Enero de 2016, en algún hospital público de la provincia de Ciudad Real y sin dificultad en el lenguaje.

Resultados y discusión:

En los datos personales, se observó una media de edad de 53,5 años (DE 21,6), los resultados de las edades se conformaron tres grupos <25, entre 25-65 y >65 años. En el primero: 66 pacientes (47.5%) y 67 pacientes en el tercer grupo (48.2%).

El 59% fueron mujeres 41% hombres. Al analizar las medias de edad frente al sexo, las edades mínima y máxima fueron iguales, con una leve diferencia en el promedio.

Los resultados de estancia hospitalaria, se encontró el mínimo de días de estancia fue 2 días y el máximo de 90 días de hospitalización, para un promedio de 8,79 días de estancia (DE: 10.35).

En relación al nivel de estudios se realizaron tres grupos, el primero sin estudios o con el graduado escolar, el segundo para los que han terminado Bachiller y el tercero Técnicos y Universitarios. El primer grupo alcanzó un porcentaje de participación del 61.15%, el tercero 29.5% mientras que el segundo corresponde al 9.3%.

El porcentaje de la muestra atendiendo al Hospital de procedencia: Hospital Universitario de Ciudad Real 39%, Hospital Gutiérrez Ortega de Valdepeñas 23%, Hospital Virgen de Altagracia de Manzanares 19%, Hospital Santa Bárbara de Puertollano 9% Hospital General de Tomelloso 6%, Hospital General de La Mancha Centro de Valdepeñas 4%.

Al analizar las tres preguntas generales, la primera: ¿Cómo valora usted el cuidado recibido por las enfermeras en esta institución? Pudiendo contestar 7 opciones: muy malo, malo, poco, regular, bueno, muy bueno y excelente. La respuesta más empleada fue "Bueno" frecuencia absoluta de 72 (52%), muy similar a la segunda pregunta, ¿Cómo valoraría su estancia en el servicio?" como Bueno, frecuencia absoluta de 74 (53%), de las 7 opciones: muy mala, mal, poca, regular, buena, muy buena y excelente, la tendencia en la segunda pregunta, es a valorar la estancia hacia regular con un porcentaje del 27% , en la primera a Muy bueno 20% ligeramente. Encontramos que los hombres no valoran su estancia en el servicio con ningún término como mal, poca o muy mala, en contraste con las mujeres 26.8% (FA 22).

Según la procedencia del Hospital, siguen las mismas proporciones totales a las respuestas de índole general, reseñar los datos del Hospital de Manzanares a la segunda pregunta pues no encontramos ningún paciente que defina negativamente la valoración de sus estancia (poca, mal

o muy mala).

La tercera pregunta: ¿El cuidado de las enfermeras podría ser mejorado en algún aspecto? el 92,75% de la muestra opina que si, frente al 7% que opina no.

En la parte más específica del cuestionario que valora la dimensión de satisfacción, al analizar los 19 ítems, se observó que el resultado más alto positivamente lo tuvo: Valorar la capacidad de las enfermeras para hacer bien su trabajo (el número 2), con un 70%, el más bajo fue: La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento (el número 7) con un 31.7%.

Dentro las percepciones negativas el Ítem número 4: valorar el número de enfermeras que conocían sus cuidados, tuvo una frecuencia absoluta de 44, el 31.6%.

Los resultados globales de ésta dimensión obtenemos 54,69 puntos sobre 100, y una desviación estándar 13,915. Lo que indica una percepción positiva en cuanto a la satisfacción con el cuidado de enfermería.

Estudiamos la relación de las variables socio-demográficas y la dimensión de satisfacción del paciente del CUCACE, aplicando ANOVA de un factor, la relación entre variable de satisfacción con el cuidado y el sexo, edad, nivel de estudios y procedencia del hospital, no encontrando asociaciones significativas entre ésta dimensión.

Aportación del trabajo a la seguridad del paciente:

Éste estudio extrae como conclusiones que la enfermería debemos mejorar en nuestra comunicación con el paciente, pues no es percibida como eficaz ni suficiente. Dando más importancia a la hora de percibir la calidad del cuidado de enfermería como cuidado de interacción interpersonal, dando mayor importancia al cuidado que les permite compartir sentimientos y conocimientos a través de la escucha de la enfermera frente actividades de cuidado físico.

La seguridad del paciente es un valor que define la calidad asistencial, mejorando la calidad mejoraremos su seguridad.

Así como el intercambio de información entre los diferentes profesionales sanitarios, los pacientes lo valoran como un aspecto a mejorar sobre otros.

Los pacientes hospitalizados poseen una percepción positiva en cuanto al cuidado de enfermería recibido, con una puntuación 54,69 puntos sobre 100, para la dimensión de satisfacción.

Dar validez al cuestionario Cucace, como herramienta para valoración de aspectos de seguridad del paciente así como al diseño de las actuaciones para mejorar la seguridad del paciente involucrando al mismo paciente..

Herramientas de evaluación y estudios como éste nos hacen ver la necesidad de mejorar las percepciones y desarrollar acciones concretas y evaluar estadísticamente su efectividad.

Indica que cuidados enfermeros son susceptibles de mejorar. Nos indican líneas de investigación futuras así como un alto nivel de exigencia de la población.

Propuestas de líneas futuras de investigación:

Elaborar protocolos para mejorar la comunicación entre paciente y enfermería, así como la forma de registrar.

La necesidad de seguir investigando sobre las influencias demográficas y la percepción del paciente hospitalizado para evaluar el cuidado de enfermería, con el objetivo de establecer asociaciones que permitan obtener resultados más generalizables.

Sería conveniente realizar estudios correlaciones predictivos y comparativos. Como por ejemplo

la relación la relación enfermera/paciente que permita la aplicación de un cuidado más individualizado y con mayor dedicación de tiempo al paciente.

Combinar estudios descriptivos cualitativos con cualitativos para una mejor definición de la calidad de los cuidados enfermeros, al ser una realidad multifactorial y subjetiva.

Otro aspecto interesante sería administrar éste registro a pacientes con estancia corta y comparar con pacientes de estancia larga, con el fin de buscar diferencias significativas; en caso de no hallar dichas diferencias, podría extenderse y validarse el uso de Cucace a pacientes de estancia corta. Así como poder adaptar a servicios específicos más concretos.

Bibliografía:

- Alonso Jiménez, E., Cabeza Díaz, P., Gutiérrez Fernández, G., Pérez Manjón, A. R., & Tomé Bravo, P. (2013). Diseño y validación de un cuestionario de calidad de los cuidados de Enfermería del Trabajo en los Servicios de Prevención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(230), 26-49.
 - Ortiz, B., Miguel, Y., & Vega Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y enfermería*, 20(3), 81-94.
 - Contreras, C. T., & Buitrago-Vera, M. (2011). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *Revista Cuidarte*, 2(1).
-