

VII CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL PARA ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA “Ciudad de Granada”

ENFERMERÍA ANTE LA CALIDAD ASISTENCIAL PERCIBIDA POR LOS PADRES EN UNA UNIDAD DE PEDIATRÍA

AUTORES: Jose Tomás Lorenzo Sánchez*, Juan Francisco Rodríguez Aguilera* y María Ángeles Lorenzo Sánchez**

*Enfermero/a APES Hospital de Poniente. El Ejido, Almería.

**Técnico Cuidados Auxiliares de Enfermería APES Hospital de Poniente. El Ejido, Almería.

Introducción

Un modelo teórico utilizado ampliamente en España para evaluar la calidad asistencial desde la perspectiva del usuario es el SERVQUAL, a través de la evaluación de las dimensiones de: tangibilidad que mide la coordinación interna, aspecto personal y equipamiento; la fiabilidad que hace referencia a la eficacia profesional e información sobre el servicio; la capacidad de respuesta que se basa en el tiempo de dedicación, diligencia y deseo de ayuda; la seguridad que incluye la competencia y destreza profesional, así como la capacidad para inspirar confianza; y la empatía que se sustenta sobre el respeto e interés por atender las necesidades del usuario.

Por tanto, en este estudio se utiliza este modelo para evaluar la calidad asistencial prestada en la Unidad de Pediatría de un hospital del poniente almeriense, desde la perspectiva de los padres. Asimismo, se evalúa su satisfacción con los cuidados de enfermería que recibe su hijo.

Método

Estudio descriptivo transversal. Mediante un muestreo aleatorio sistemático se seleccionaron 138 padres. Se utilizó una encuesta que constaba de: registro de variables sociodemográficas y clínicas, 44 ítems que medían las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL, y un ítem para la satisfacción con los cuidados de enfermería. Se realizó un análisis descriptivo de las variables y, para determinar la relación entre la satisfacción y las dimensiones del modelo SERVQUAL se hallaron los coeficientes de correlación de Pearson, para un valor de $p < 0,01$. Se utilizó el programa SPSS 12.0.



Objetivos

- Evaluar la calidad asistencial prestada en la Unidad de Pediatría de un hospital del poniente almeriense, desde la perspectiva de los padres, y conocer su satisfacción con los cuidados de enfermería.

Resultados

En una escala del 0 al 4, las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL obtuvieron, las siguientes puntuaciones: seguridad 2,44 (DT=.43), empatía 2,49 (DT=.45), fiabilidad 3,43 (DT=.58), capacidad de respuesta 2,57 (DT=.45), y tangibilidad 2,63 (DT=.26).

La satisfacción con los cuidados de enfermería, en una escala de 1 a 10, obtiene una media de 8,51 (DT= 1.31). Además, se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la variable satisfacción y todas las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.

Conclusiones

Los padres presentaron altos niveles de satisfacción con los cuidados de enfermería destacando la humanidad, amabilidad en el trato, la preparación de los profesionales y seguridad de los cuidados enfermeros.

La información fue adecuada desde el ingreso al alta. No obstante, son necesarias modificaciones en el mobiliario para hacerles más confortable la estancia.

BIBLIOGRAFÍA

1. Velázquez González R, Flores Caraballo J, Picallos Conde D, Albar Marín MJ. Experiencias de niños hospitalizados en Unidades de Pediatría del Hospital Virgen Macarena. Index de Enfermería. 2009; 18(4): 243-245.
2. Parasuraman A, Berry LA, Zeithaml V. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. J Retail. 1998; 64: 12-37
3. Barrera F, Moraga F, Escobar S, Antilef R. Participación de la madre y la familia en la atención del niño hospitalizado: análisis histórico y visión de futuro. Rev Chil Pediatr 2007; 78(1): 85-94.
4. Ochoa B, Polaino Lorente A. El estrés de los padres como consecuencia de la hospitalización de sus hijos: una revisión. Estudios de Psicología. 1999; 2-3: 147-161.
5. López de Dicastillo O, Cheung P. La enfermería infantil y los cuidados centrados en la familia. Enferm Clin. 2004; 14: 83-92.