

ROCÍO VIÑUELA LÓPEZ; RAQUEL FRANCH LLASAT; ADA MENA SANCH MARTÍ; SANDRA ANENTO NOLLA
Falta

Mejorar la satisfacción del paciente durante su ingreso hospitalario



INTRODUCCIÓN

Constituye el ejercicio de la profesión de enfermera/ro todo acto que tiene como objetivo identificar las necesidades de salud de las personas, contribuir en los métodos de diagnóstico, prodigar y controlar los cuidados de enfermería que requieran la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, el tratamiento y la readaptación.

El Hospital de Tortosa Virgen de la Cinta fue construido durante los años 1972-75 en respuesta a la demanda popular en un momento de crecimiento demográfico. En nuestro hospital se ha impuesto un modelo de gestión participativa, basado en la fijación de objetivos, la evaluación de resultados y la corresponsabilización activa de todo el personal.

Desde un principio, la gestión de enfermería se basa en el modelo conceptual de Virginia Henderson, trabajando con las 14 necesidades desde el ingreso del paciente hasta su última valoración en su alta de enfermería que cada servicio realiza cuando el paciente abandona el centro.

Virginia Henderson define al paciente como un ser global, completo e independiente que tiene catorce necesidades básicas influenciadas por condiciones externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo.

De este modo hemos podido valorar la importancia de tales necesidades que en un proceso constante en el que el paciente va evolucionando a la vez que también nuestra experiencia cree de una manera natural.

Utilizando la medición de la satisfacción del paciente durante su estancia hospitalaria hemos querido realizar este trabajo para poder avanzar en nuestra tarea de cuidar, descubriendo las posibles mejoras en las labores que desempeñamos día a día y la posterior aplicación para poder conseguir nuestro objetivo final, que no es otro que el de mejorar cada día nuestra calidad profesional obteniendo una asistencia hospitalaria que se adapte a cada una de las necesidades del paciente ingresado en la unidad.

OBJETIVOS

Nuestros objetivos eran:

1. Mejorar el grado de satisfacción del paciente en base a las catorce necesidades de Virginia Henderson.
2. Mantener y aumentar la independencia del paciente durante su ingreso hospitalario en base a las catorce necesidades de Virginia Henderson.

MATERIAL Y MÉTODOS

Elaboramos unas encuestas con Nosotras desempeñamos nuestra función en una unidad de hospitalización que atiende una media de treinta pacientes en diversas especialidades, como son: Urología, Hematología, Otorrinolaringología y ocasionalmente Traumatología. Con una edad comprendida entre 50 y 85 años.

Están ubicados en habitaciones de dos camas con aseo, calefacción, aire acondicionado, televisor y teléfono.

Hace unos meses, nos planteamos la necesidad de evaluar como se sentían los pacientes de la unidad durante su estancia en el hospital. Durante un periodo de reflexión decidimos elaborar una investigación.

Para empezar, determinamos nuestros objetivos prioritarios y lo primero que hicimos fue profundizar en el estudio de las necesidades básicas de cada persona.

A través de los apuntes proporcionados en el hospital, la bibliografía proporcionada por nuestra supervisora y por la adjunta de formación continuada y el acceso a la biblioteca de la Escuela Universitaria de Enfermería empezamos a trabajar:

Elaboramos unas encuestas con diferentes preguntas en referencia a las 14 necesidades básicas de Virginia Henderson sobre cada persona.

Estas encuestas fueron entregadas al ingreso a un total de 70 pacientes durante el periodo de tiempo de un mes y recogidas al alta.

UTILIZANDO LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DURANTE SU ESTANCIA HOSPITALARIA HEMOS QUERIDO REALIZAR ESTE TRABAJO PARA PODER AVANZAR EN NUESTRA TAREA DE CUIDAR, DESCUBRIENDO LAS POSIBLES MEJORAS EN LAS LABORES QUE DESEMPEÑAMOS DÍA A DÍA Y LA POSTERIOR APLICACIÓN PARA PODER CONSEGUIR NUESTRO OBJETIVO FINAL, QUE NO ES OTRO QUE EL DE MEJORAR CADA DÍA NUESTRA CALIDAD PROFESIONAL OBTENIENDO UNA ASISTENCIA HOSPITALARIA QUE SE ADAPTE A CADA UNA DE LAS NECESIDADES DEL PACIENTE INGRESADO EN LA UNIDAD

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

1. RESPIRAR:

¿Piensa que el ambiente está ventilado y favorable para respirar?

- SI
 NO

¿Siente algún olor característico en el hospital?

- SI
 NO

¿Qué mejoraría?

.....

2. ALIMENTACIÓN:

¿Tiene usted una dieta especial?

- SI
 NO

¿Se le ha respetado en el hospital?

- SI
 NO

Al ingreso en la planta ¿Le informaron de los horarios de las comidas?

- SI
 NO

¿Usted come solo o necesita ayuda?

- SOLO
 AYUDA

Si necesita ayuda, ¿el personal sanitario se la ha proporcionado?

- SI
 NO

¿Lleva prótesis dental?

- SI
 NO

¿La comida ha sido de fácil masticación?

- SI
 NO

La cantidad de comida es:

- POCA
 NORMAL
 MUCHA

¿Piensa que hay variedad en las diferentes comidas?

- SI
 NO

Al retirar la bandeja de la comida de la habitación, ¿el personal sanitario le ha preguntado si ha sido de su agrado o si necesita algo más?

- SI
 NO

¿Qué mejoraría?

.....

3. ELIMINACIÓN:

¿Va al lavabo solo o necesita ayuda?

- SOLO
 AYUDA

Si necesita ayuda, ¿se la hemos proporcionado?

- SI
 NO

¿Considera que ha tenido intimidad para realizar sus necesidades?

- SI
 NO

¿Ha dispuesto de papel del WC, jabón y toalla?

- SIEMPRE
 CASI SIEMPRE
 NUNCA

¿Se ha controlado si usted ha defecado durante su estancia?

- SI
 NO

Si durante el ingreso en el hospital ha padecido estreñimiento, ¿el personal de enfermería le ha facilitado medios para solucionarlo?

- SI
 NO

¿Lleva usted sonda vesical?

- SI
 NO

¿Se le ha vaciado la bolsa de diuresis cuando lo ha solicitado?

- SI
 NO

¿Qué mejoraría?

.....

4/5. VESTIRSE Y DESVESTIRSE:

Si necesita ayuda para vestirse, ¿el personal se la ha proporcionado?

- SI
 NO

¿Le ofrecen ropa limpia siempre que la necesita?

- SI
 NO

¿Si tiene frío le han ofrecido mantas?

- SI
 NO

¿Cree que la ropa del paciente es adecuada?

- SI
 NO

6. COMUNICACIÓN:

Al ingreso en la planta, ¿el personal le dijo como se llamaba?

- SI
 NO

¿Conoce el nombre del personal sanitario que mayormente le atiende?

- SI
 NO

El personal sanitario le atendió con amabilidad:

- NUNCA
 POCAS VECES
 CASI SIEMPRE
 SIEMPRE

¿El personal le responde a las dudas que se le presentan?

- SI
 NO

7. MOVILIZACIÓN:

Si no hay contraindicación médica, el personal de

enfermería le ha motivado para caminar o realizar algún ejercicio?

- SI
 NO

¿Le proporcionan la ayuda necesaria?

- SI
 NO

Si no se puede mover, ¿le han facilitado a su alcance lo necesario?

- SI
 NO

¿Ha estado usted todo el día en la cama sin poder levantarse?

- SI
 NO

¿Se le ha cambiado de posición al menos 3 veces al día?

- SI
 NO

¿Qué mejoraría?

.....

8. ESTAR LIMPIO Y ASEADO:

¿Se siente limpio y aseado en el hospital?

- SI
 NO

¿Se puede duchar solo o necesita ayuda?

- SOLO
 AYUDA

¿El personal le ha ayudado cuando lo ha necesitado?

- SI
 NO

¿Le cambian el pijama y la ropa de cama cada día?

- SI
 NO

Si necesita ayuda para asearse, ¿piensa que se realiza correctamente?

- SI
 NO

¿Tiene el personal en cuenta su intimidad cuando se le realiza la higiene?

- SI
 NO

9. EVITAR PELIGROS:

¿Piensa que el personal se interesa por su estado anímico?

- SI
 NO

¿Le han enseñado el funcionamiento de los mandos de la cama?

- SI
 NO

¿Le han acomodado la altura de la cama para que se sienta mejor?

- SI
 NO

¿Le han puesto las barandillas de la cama si lo ha necesitado?

- SI
 NO

¿Ha tenido a su alcance el timbre para solicitar ayuda?

- SI
 NO

10. DESCANSAR:

Ha descansado en el hospital:

- POCO
 IGUAL QUE EN CASA
 MUCHO
 NADA

¿Se le respetan las horas de sueño?

- SI
 NO

¿Oye ruidos por la noche que no le dejan descansar?

- SI
 NO

¿Cuáles?:

- TRABAJO DEL PERSONAL
 COMPAÑERO HABITACIÓN RUIDO DEL CARRO POR EL PASILLO
 OTROS

¿Piensa que la medicación de la noche se da a una hora muy tarde?

- SI
 NO

11. CREENCIAS:

¿Se le respetan sus creencias y hábitos?

- SI
 NO

¿Se le ha informado de los servicios que tenemos en el hospital?

- SI
 NO

12. REALIZACIÓN PERSONAL:

¿Hecha de menos su actividad cotidiana?

- SI
 NO

¿Cómo podríamos facilitarle ayuda?

.....

13. DISTRACCIÓN:

¿Conoce la sala que disponemos en la planta?

- SI
 NO

¿La ha utilizado?

- SI
 NO

¿Qué mejoraría?

.....

14. APRENDIZAJE:

¿Está satisfecho con la forma en la que se le ha dado la información de la razón del ingreso?

- SI
 NO



A PARTIR DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS, PODEMOS CONSTATAR EN UN PRIMER LUGAR QUE LOS PACIENTES DE LA UNIDAD PRESENTAN DIFICULTAD PARA SATISFACER LA NECESIDAD DE DORMIR Y DESCANSAR DEBIDO A OÍR RUIDOS EXTERNOS EXCESIVOS. EL DESCANSO ES UNA NECESIDAD VITAL PARA LA REGENERACIÓN DEL ORGANISMO Y EN NUESTRO CENTRO EXISTEN TRABAJOS ENCAMINADOS A INVESTIGAR Y SATISFACER ESTA NECESIDAD

RESULTADOS

Realizamos un estudio observacional a partir de cada necesidad.

De nuestra metodología de trabajo obtuvimos los siguientes resultados:

1. Necesidad de RESPIRAR:

Un 90% de los pacientes de la unidad consideran que el ambiente que se respira en el hospital es favorecedor.

Además están satisfechos con la ventilación del ambiente.

También un 90% de ellos comentan no sentir olores desagradables en la unidad.

2. Necesidad de ALIMENTACIÓN:

Podemos observar que un 80% de nuestros están satisfechos en la variedad de las comidas y en caso de presentar algún tipo de dieta especial se le ha sido respetada.

Un 55% de los pacientes desconocen el horario de las comidas de nuestro centro por no haber recibido suficiente información, en cambio un 40% están satisfechos con este punto.

3. Necesidad de ELIMINACIÓN:

Sobre un 75% de los pacientes están satisfechos con la ayuda que se les proporciona para ir al lavabo. El resto no responden.

Un 65% sienten comodidad para realizar la necesidad de eliminación porque gozan de la intimidad suficiente, en cambio un 15% no están satisfechos.

Algo más de la mitad de ellos se sienten satisfechos porque

se les soluciona el estreñimiento, muy corriente en el hospital, en caso de padecerlo. Un 5% creen que no se les soluciona.

4/5. Necesidad de VESTIRSE Y DESVESTIRSE:

Sobre un 60% de los pacientes ingresados presentan manifestaciones de dependencia en esta necesidad.

Un 70% cree que se le ha proporcionado los medios adecuados para cubrir esta necesidad.

Y un 90% creen que la ropa utilizada en nuestro hospital es la adecuada. En cambio, un 15% opinan que no se le facilitan los medios necesarios.

6. Necesidad de COMUNICACIÓN:

Poco más de los pacientes ingresados en la unidad, concretamente un 65% de ellos, conocen el nombre del personal que normalmente los atiende; el resto un 45% no conocen su nombre.

Un 85% de ellos opinan que el personal sanitario le responde y les ayuda en todas aquellas dudas que se les puedan presentar. Un 9% opinan que no.

7. Necesidad de MOVILIZACIÓN:

Un 70% responden favorablemente a la pregunta; creen que se les ha proporcionado la ayuda que han necesitado.

En caso de movilidad, incapacidad o reposo un 45% opinan que se les ha cambiado de posición al menos tres veces al día. Un 5% responden que no. Un 55% no responden a la pregunta porque no presentan manifestación de dependencia en la movilización.

8. Necesidad de ESTAR LIMPIO Y ASEADO:

Un 92% sigue contestando, al igual que en las necesidades anteriores, que se les presta suficiente ayuda para realizar actividades de la vida diaria como asearse o limpiarse.

Sobre un 88% dicen haber sido respetados íntimamente cuando se les realiza la higiene.

9. Necesidad de EVITAR PELIGROS:

Un 100% de los pacientes cree que el personal sanitario se preocupa por su estado.

Un importante dato que nos refleja es que un 97% han tenido facilidad para solicitar ayuda, en caso de necesitarla.

10. Necesidad de DESCANSAR:

Un 35% presenta manifestación de dependencia en el descanso y sueño debido a escuchar ruidos del personal, acompañantes, ...por lo tanto, no descansan.

Un 87% creen que se respeta las horas de sueño, en cambio un 8% creen que no descansan lo suficiente y no se respetan sus horarios.

11. Necesidad de CREENCIAS:

En esta gráfica podemos observar que en un 44% de los pacientes ingresados en nuestra unidad están satisfechos ante la información recibida sobre los servicios que presta nuestro hospital, respecto a un 31% que están descontentos sobre este punto.

Un tanto por cien bastante elevado (un 22%) no refleja su opinión.

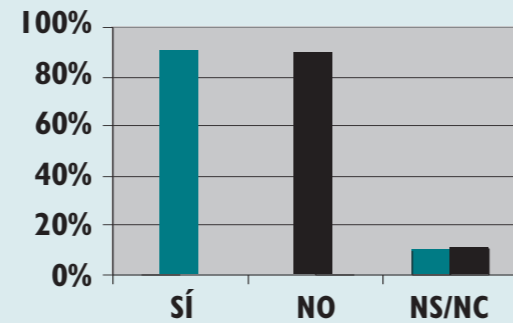
12. Necesidad de REALIZACIÓN PERSONAL:

Se observa en esta gráfica claramente que los paciente ante su ingreso hospitalario echan de menos su actividad cotidiana y así su realización personal con un 74%.

Habría una gran manifestación de dependencia en esta necesidad.

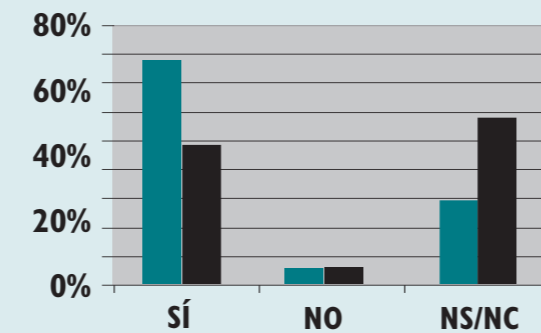
Necesidad de respirar

- ¿Piensa que el ambiente está ventilado y favorable para respirar?
- ¿Siente algún olor característico en el hospital?



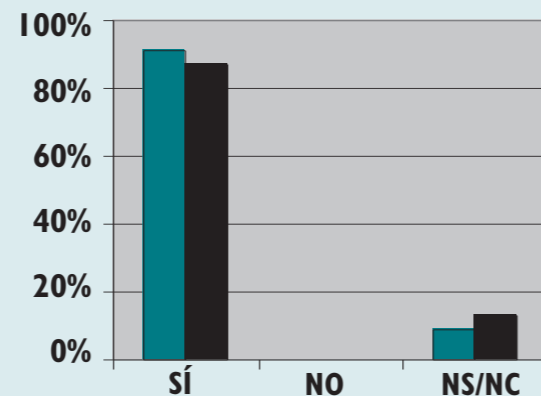
Necesidad de movilización

- ¿Se le proporciona la ayuda necesaria?
- ¿3 veces cambio de posición en situación de encamado?



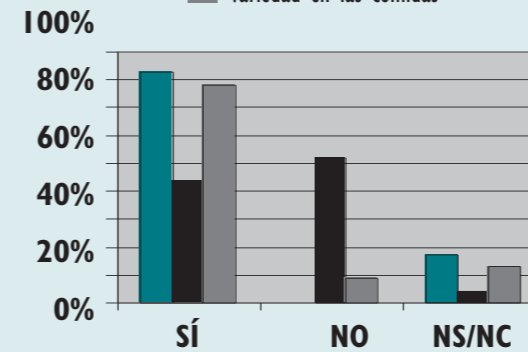
Necesidad de estar aseado y limpio

- ¿El personal le ayuda en las necesidades de higiene?
- ¿Se respeta su intimidad cuando se le realiza la higiene?



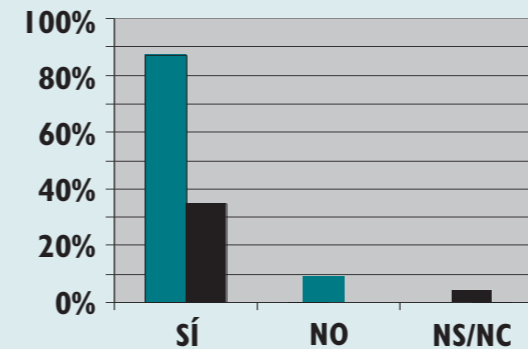
Necesidad de alimentación

- Respecto a la dieta
- Información de horarios de comida
- Variedad en las comidas



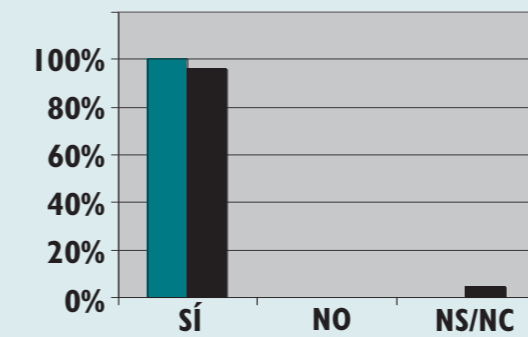
Necesidad de reposo y sueño

- ¿Se le respetan las horas de sueño?
- ¿Oye ruidos por la noche que no le dejan descansar?



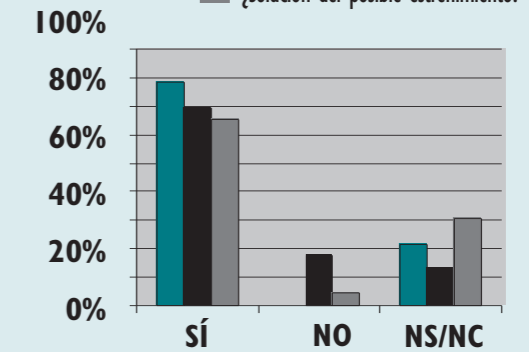
Necesidad de evitar peligros

- ¿Piensa que el personal se interesa por su estado anímico?
- ¿Ha tenido a su alcance el timbre para solicitar ayuda?



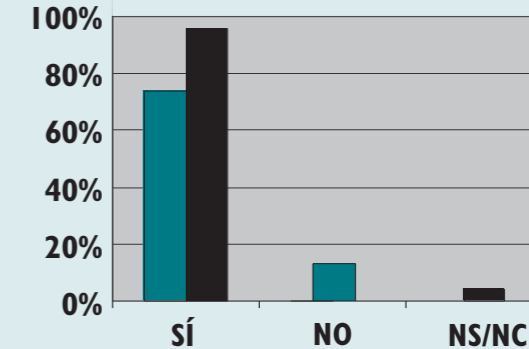
Necesidad de eliminación

- ¿Se le proporciona ayuda para ir al lavabo?
- Obtención de intimidad ¿suficiente?
- ¿Solución del posible estreñimiento?



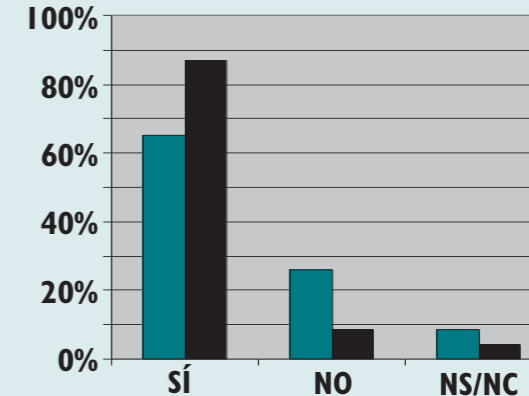
Necesidad de vestirse/desvestirse

- ¿Se le proporciona ayuda si la necesita para vestirse?
- ¿Cree que la ropa del paciente es adecuada?



Necesidad de comunicación

- ¿Conoce el nombre del personal sanitario que normalmente le atiende?
- ¿El personal le responde a las dudas que se le presentan?



13. Necesidad de DISTRACCIÓN:

Tenemos a disposición de nuestros pacientes, una sala de recreo que pueden utilizar siempre que lo deseen y aún así observamos que un 61% no la utilizan respecto a un 22% que sí la han utilizado.

Un 18% no sabe/ no contesta, sin saber si no sabía de su existencia o simplemente no opinan.

14. Necesidad de APRENDER:

Intentamos en nuestro servicio que los pacientes estén informados sobre la razón de su ingreso, sobre su enfermedad y lo que pueden aprender de ella.

Así se destaca en la gráfica con un 65% de la satisfacción de los pacientes.

DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos, podemos constatar en un primer lugar que los pacientes de la unidad presentan dificultad para satisfacer la necesidad de dormir y descansar debido a oír ruidos externos excesivos. El descanso es una necesidad vital para la regeneración del organismo y en nuestro centro existen trabajos encaminados a investigar y satisfacer esta necesidad.

Es muy importante que todo el personal sanitario sea consciente de la importancia del descanso para la salud: averiguar los hábitos del sueño de cada paciente, promover un clima favorecedor del descanso, minimizar ruidos, luces, conversaciones, reorganizar y reagrupar los cuidados para permitir las máximas horas de sueño sin interrupciones. De esta manera podríamos llegar a satisfacer dicha necesidad.

En lo que respecta a la necesidad de comunicación, es un objetivo prioritario en la unidad la presentación de cada uno de los profesionales sanitarios.

En cambio, se observa una gran deficiencia porque la mitad de los pacientes dice no conocer el nombre del personal sanitario que lo atiende habitualmente durante su estancia hospitalaria.

Deberíamos mejorar este aspecto fundamental, presentarnos con nuestro nombre y darlo como punto de referencia y en caso conveniente recordarlo a lo largo de los turnos posteriores.

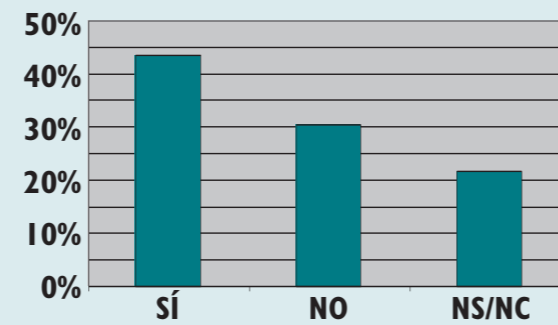
También deberíamos, en referencia a la comunicación, mejorar la información respecto al horario de las comidas, debido a que muchos de los pacientes, en concreto 52%, la mitad de ellos no llega a situarse en el tiempo respecto al horario de comidas. Es un dato importante porque así pueden distribuirse su propio tiempo (pasear, hacer la siesta...).

En caso necesario, es importante hablar con el paciente y escucharle para conocer y afrontar sus preocupaciones, miedos, tratar el dolor y el malestar, si apareciera, y prevenirlo.

Seguramente la presentación se podría mejorar con cursos de comunicación, trabajar con escenificación de situa-

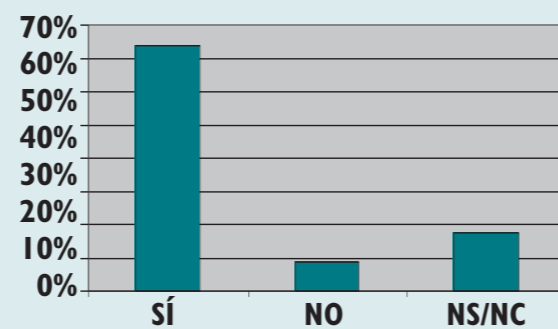
Necesidad de vivir según creencias y valores

■ ¿Se le ha informado de los servicios que tenemos en el hospital?



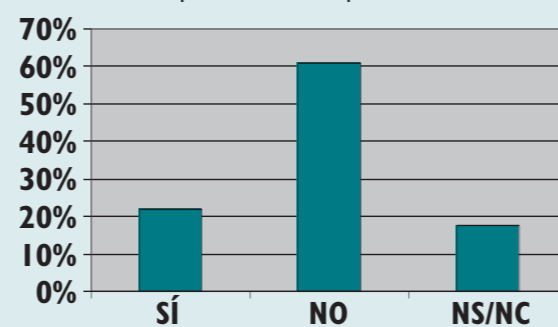
Necesidad de realización personal

■ ¿Hecha de menos su actividad cotidiana?



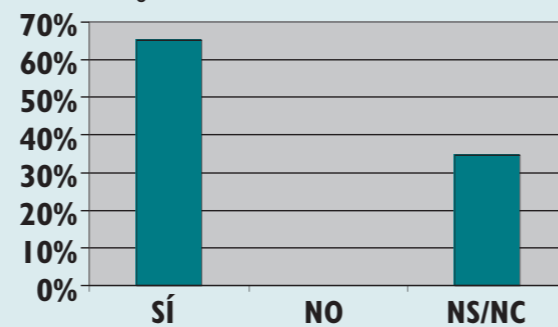
Necesidad de distracción

■ ¿Ha utilizado la sala que tenemos en la planta?



Necesidad de aprendizaje

■ ¿Está satisfecho con la forma en la que se le ha dado la información de la razón del ingreso?



ciones; ponernos en la situación del enfermo y la enfermera, realizando diferentes ejercicios para poder perder la timidez... Desde hace bastantes años, nuestro hospital realiza cursos de este tipo, se debería insistir y facilitar los medios posibles para que todo el personal sanitario pueda realizarlos.

Sin embargo, los pacientes presentan un buen grado de satisfacción en la necesidad de evitar peligros. Se sienten protegidos física y psicológicamente; opinan que el personal que los atiende se preocupa por su estado emocional y les facilita la ayuda y el apoyo necesarios para poder satisfacer esta necesidad.

La necesidad de actuar según sus creencias y valores se ve también alterada. Deberíamos ampliar el horizonte ya que normalmente se nos hace difícil hablar sobre las creencias personales de cada uno, tratar de respetar al máximo, informarles de los servicios del hospital. (Un 30% responden no haber sido informados sobre estos servicios).

Satisfacción de la necesidad de realización personal: un 74% de los pacientes ingresados echa de menos su actividad cotidiana y todo lo que conlleva. En la medida de lo posible, tendríamos que ofrecerles todas las posibilidades que tengamos a su alcance, siempre en la medida de lo posible, porque hablamos de pacientes que se encuentran convalecientes y en fase de recuperación.

Distracción y ocio, tendríamos que plantearnos como afrontar esta necesidad con los pacientes que realmente pueden moverse, como es el caso de los pacientes urológicos, ya que en el segundo o tercer día después de la intervención ya puede satisfacer esa necesidad, informarle de la existencia de la sala de recreo, con la TV, juegos, periódicos, revistas, etc... y al mismo tiempo les favorecemos la necesidad de movilización, también encuentran su espacio tan necesario de relación con los demás y de compartir las preocupaciones sobre su enfermedad. Es evidente que tenemos que mejorar la información en esta necesidad, ya que más de la mitad de los pacientes que residen en la unidad no ha utilizado la sala de recreación en el momento de la encuesta.

En último lugar, deberíamos mejorar la necesidad de aprendizaje sobre su propio proceso, sería importante, ya que solo un 65% de los pacientes tiene cubierta esa necesidad. Hay que destacar que el 35% restante, la respuesta que nos dan es no sabe/ no contesta.

Debemos tener en cuenta que hay pacientes que no les interesa saber ni mucho menos aprender sobre el proceso de la patología. Otros que delegan la información totalmente a la familia, quienes deciden por si mismos no decirles nada sobre el proceso o minimizar la información.

CONCLUSIONES

En base a los objetivos que nos habíamos propuesto para poder llegar a mejorar el grado de satisfacción de los pacientes de nuestra unidad, llegamos a las siguientes conclusiones:

- Debemos mejorar diferentes puntos en los que debemos insistir para aumentar su satisfacción:
- Intentar mejorar la necesidad de reposo y sueño.
- Mejorar la información: respecto a los horarios de las comidas y sobre todo el proceso quirúrgico y de la enfermedad.
- Mejorar la presentación del personal sanitario.
- Mejorar también la necesidad de actuar según sus creencias y valores.
- Mejorar la necesidad de realización personal.
- Ampliar la información en la necesidad de ocio.

Si conseguimos mejorar y desarrollar todos estos puntos destacados para poder satisfacer las necesidades de los pacientes, entonces el segundo objetivo que nos habíamos propuesto en el trabajo, mantener y aumentar la independencia del paciente durante su ingreso hospitalario, creemos que se dará por si mismo.

El haber trabajado mediante metodología científica, facilita el seguimiento del paciente, una obtención de resultados y una unificación de criterios de todo el personal de la unidad para poder trabajar sobre estas líneas básicas. Esta unificación de criterios, permitirá una mejor calidad asistencial y también aumentará el grado de satisfacción del usuario al igual que el de los propios profesionales: NOSOTROS!. ▼

EL HABER TRABAJADO MEDIANTE METODOLOGÍA CIENTÍFICA, FACILITA EL SEGUIMIENTO DEL PACIENTE, UNA OBTENCIÓN DE RESULTADOS Y UNA UNIFICACIÓN DE CRITERIOS DE TODO EL PERSONAL DE LA UNIDAD PARA PODER TRABAJAR SOBRE ESTAS LÍNEAS BÁSICAS ESTA UNIFICACIÓN DE CRITERIOS, PERMITIRÁ UNA MEJOR CALIDAD ASISTENCIAL Y TAMBIÉN AUMENTARÁ EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AL IGUAL QUE EL DE LOS PROPIOS PROFESIONALES: NOSOTROS!

BIBLIOGRAFÍA

“TESIS DOCTORAL” Albert Boreal- UPC2004

Fundamentos de enfermería: conceptos, procesos y práctica.. B.Kozier , G. Erb, K.Blais, J.M. Wilkinson.

5ª Edición, Volumen 2.

Normalización de las intervenciones para la práctica de la Enfermería. Edita: Ministerio de Sanidad y Consumo

Protocolos hospitalarios de Enfermería del Hospital Virgen de la Cinta.