

Títol del treball: La satisfacció dels usuaris: un gran repte infermer

Nom i cognom del ponent	Míriam García Ramírez
Adreça correu electrònic ponent	-
Telèfon de contacte	-

Autors

Nom i cognoms	Categoria professional	Institució/Lloc de treball
1. Raquel González Joyanes	Infermera	Sociosanitari Vallparadís. Infermera. Unitat de Subaguts
2. Oihana Sánchez García	Infermera	Sociosanitari Vallparadís. Infermera. Unitat de Subaguts
3. Míriam García Ramírez	Infermera	Sociosanitari Vallparadís. Infermera. Unitat de Subaguts.

Resum de la recerca: ha de tenir els següents apartats: introducció, objectius, metodologia, resultats i conclusions.

Extensió màxima 650 paraules, lletra Arial, mida 12, interlineat senzill

Introducció

La qualitat assistencial és un dels objectius prioritaris del sistema sanitari i dels professionals. Segons la Llei General de Sanitat per assegurar l'excel·lència i millora de les cures cal avaluar i controlar la qualitat. La relació que el pacient estableix amb els professionals que l'atenen és un determinant de la satisfacció percebuda. Tanmateix, la satisfacció amb les cures d'infermeria és el millor predictor de la satisfacció de l'usuari.

Objectius

1. Conèixer la satisfacció amb l'atenció d'infermeria dels usuaris de la Unitat de Subaguts del Sociosanitari Vallparadís (USASSV).
2. Identificar els ítems millor valorats de l'enquesta de satisfacció.
3. Saber quines són les mancances de la USASSV.

Metodologia

Estudi descriptiu transversal realitzat de l'1 de Desembre 2014 al 15 Febrer 2015 a la USASSV de 10 llits. Es van incloure tots els pacients donats d'alta de la unitat durant el període de recollida de dades de manera consecutiva i que complien els criteris d'inclusió: estar ingressat a la unitat un temps ≥ 24 h durant aquell període i voler participar a l'estudi. Els criteris d'exclusió eren no voler participar, èxitus, derivació hospitalària, pacients amb deterior cognitiu sense familiar, no saber llegir, no entendre l'idioma del qüestionari i ser o tenir familiar sanitari. Respondre el qüestionari es va considerar l'acceptació i consentiment a participar a l'estudi. Les dades es van tractar de manera anònima i confidencial. Es va administrar l'enquesta SERVQHOS-E, instrument validat específic d'infermeria que determina la qualitat percebuda de les cures infermeres i que consta de 16 ítems, 4 objectius i 12 subjectius, avaluats amb una escala de Likert puntuada de 1 a 5, sent 1 molt

Títol del treball: La satisfacció dels usuaris: un gran repte infermer

pitjor del que m'esperava i 5 molt millor del que m'esperava. També consta d'una pregunta de satisfacció global i de dades sociodemogràfiques. Dels pacients es va recollir el diagnòstic d'ingrés, sexe, edat i dies d'estada. Durant les 24-48h prèvies a l'alta s'entregava l'enquesta i es recollia als 20 minuts, dipositant-la a una bústia específica.

Per l'anàlisi estadístic s'ha utilitzat el programa GSTAT 2.0. Els resultats es donen en mitjanes, desviació estàndard i percentatges. Anàlisi bivariant: T-Student i Prova exacta de Fisher segons context, considerant significació estadística quan $p < 0,05$.

Resultats

Dels 55 pacients que van ingressar a la unitat durant el període de recollida de dades, 35 (63,63%) complien criteris d'inclusió. D'aquests van participar el 88,57%, donant una $n=31$. El 74,19% eren dones i la mitjana d'edat de 85,58 anys. Les patologies més freqüents van ser cardíaques (48,39%), respiratòries (45,16%) i renals (6,45%). La mitjana de dies d'estada va ser de 14,48. Respecte les persones que van contestar l'enquesta, la mitjana d'edat era de 73,40 anys ($\pm 15,52$), el 63,33% eren dones, majoritàriament estaven casats i un 50% tenia estudis primaris.

A la pregunta "quina és la satisfacció general amb l'atenció d'infermeria rebuda" un 70% va contestar estar molt satisfet i un 30% satisfet. Cap pregunta es va puntuar per sota de 3, i van obtenir la màxima puntuació 11 dels 16 ítems. Recomanaven aquest servei sense dubtar-ho un 96,77% dels participants, el 80,65% coneixia el nom de la infermera que l'havia atès, el 96,77% va donar el seu consentiment davant les proves/procediments d'infermeria i consideraven haver rebut suficient informació sobre el seu estat de salut un 93,55%.

Només es van registrar 9 suggeriments dels quals el 78% estaven molt agraïts amb l'atenció d'infermeria. Les mancances detectades van ser amb un 11,11% respectivament: poc personal a la nit, ser més assertiu en el tracte donat, poca destresa davant certes tècniques cruentes i poc manteniment de les instal·lacions.

No es va establir significació estadística al relacionar el sexe, estudis i edat amb la satisfacció general dels participants.

Conclusions

Els usuaris de la USASSV mostren tenir una elevada satisfacció amb l'atenció d'infermeria rebuda durant la seva estada. No obstant s'han detectat algunes mancances en certes àrees, fet que demostra la importància de conèixer la satisfacció dels usuaris per tal de millorar la tasca assistencial i garantir una atenció d'infermeria de qualitat.