

# ¿CÓMO VALORAN NUESTROS PACIENTES A SU ENFERMERA DE REFERENCIA?

**Sáez Rodríguez, L; Castro Fernández, S; Pérez Paz, M<sup>a</sup> Jesús; Valiño Pazos, C.**

***Complejo Hospitalario Universitario Juan Canalejo. A Coruña***

## RESUMEN

### INTRODUCCIÓN

En nuestra unidad de hemodiálisis está instaurada la figura de la enfermera de referencia desde hace más de quince años, llevando a cabo funciones de educación sanitaria, seguimiento y soporte. A cada enfermera de la unidad se le asignan tres pacientes crónicos, de forma aleatoria, a los cuales tutela y gestiona desde su llegada a la unidad. Los beneficios de este protocolo de acogida y tutela parecen evidentes pero, ¿qué opinan nuestros pacientes al respecto? Les ofrecimos la oportunidad de evaluarlos y respondieron a la invitación aportando su visión y sugerencias.

### OBJETIVO

El objetivo principal de este estudio es evaluar el grado de satisfacción del paciente crónico y conocer su opinión acerca de la enfermera referente. Como objetivo secundario nos planteamos someter a estudio nuestro método de trabajo en lo referente al rol de enfermera tutora, justificando su utilidad y relevancia.

### MATERIAL Y MÉTODO

- ✓ Revisión bibliográfica
- ✓ Selección muestra a estudio: incluimos a todos nuestros pacientes crónicos, excepto aquellos de reciente incorporación (pacientes que habían comenzado su tratamiento en nuestro centro en el último mes), resultando una población de 51 individuos de un total de 55 individuos (excluidos 4).
- ✓ Diseño de encuesta autoadministrada con preguntas cerradas de sencilla cumplimentación, validada por un grupo de discusión de expertos. Plazo de cumplimentación de un mes: establecimos como fecha de inicio de entrega el 8-II-2008 y como fecha límite de recogida el 15-III-2008. La recogida de los cuestionarios se efectuó en sobre cerrado, a través de buzón, ubicado en la sala de vestuarios de nuestra unidad, como garantía de anonimato.
- ✓ Tabulación y análisis de los resultados con programa informático SPSS 15.00
- ✓ Establecimiento de medidas correctoras en respuesta a los resultados obtenidos.

### RESULTADOS

De las 51 encuestas entregadas, fueron seleccionadas para su estudio por cumplir los criterios formales necesarios 33 de ellas, que conformaron la muestra representativa que posteriormente analizamos. Los resultados obtenidos son los siguientes:

En cuanto a los datos descriptivos de la población a estudio: 54.5% de varones, edad media 61 años con una mínima de 28 y una máxima de 86, y un tiempo medio de permanencia en programa de hemodiálisis de 70 meses. Su nivel de estudios es primarios en un 54.9%, bachillerato cursado en un 15.6%, estudios universitarios un 9.4% y sin estudios concluidos un 15.6%. Laboralmente, la mayoría (87.9%) son jubilados y sólo permanecen en activo un escaso 9.1%.

- En lo relativo a los objetivos principales del estudio encontramos que:
- El 97% de la muestra confirman conocer a su enfermera de referencia, incluso su nombre
- Un 63% se comunica con ella semanalmente, mensualmente un 29.5% y sólo un porcentaje cercano al 4% lo hace con menor frecuencia (cada trimestre o semestre). El lugar elegido para estos

encuentros es en su mayoría (93.1%) la sala de diálisis, frente a lugares menos habituales como el pasillo o una consulta privada. En cuanto al vehículo de la información, la mitad de nuestros usuarios prefiere la información oral, una décima parte la solicita escrita y un porcentaje significativo (34.5%) reclama una combinación oral-escrita.

- Comprobamos que consideran la enfermera referente útil un 93.3% y que la valoración de esta figura alcanza el "muy satisfecho" en un 45.2% de nuestros usuarios.

- En cuanto a los enunciados que describían las valoraciones por intervenciones y tareas, los resultados son muy positivos en la mayoría de las premisas, con una pequeña desviación en el apartado referente a la dieta, sobre la cual reclaman una mayor información.

## **CONCLUSIÓN**

Nuevos retos se nos plantean tras la reflexión sobre los resultados del estudio: admitimos que nos produce una grata sensación comprobar que nuestra labor es bien valorada y reconocida por aquellos a quienes van dirigidos nuestros cuidados pero, sin embargo, aceptamos que hay ciertos aspectos a tener en cuenta para mejorar, como retomar la forma y contenido de la información relativa a la dieta o asegurarnos de que la comunicación pueda tener lugar en un ambiente privado.

También para adaptarnos a las nuevas metodologías de trabajo enfermero, debemos ir incorporando a nuestra práctica diaria herramientas de mejora como son el uso de lenguajes estandarizados para el registro y valoración. En definitiva, trataremos de aportar todo cuanto nos permita aumentar la calidad y eficacia de nuestros cuidados para seguir siendo referente y apoyo de nuestros pacientes