

AREAS DE MEJORA PARA LOS USUARIOS EN UNA UNIDAD DE HEMODIALISIS

Capillas Echevarria B, González Manjón M, Fernández Iñiguez de Heredia V.

Hospital Santiago Apóstol de Vitoria-Gasteiz. Vitoria.

Introducción

Los pacientes que precisan sesiones de hemodiálisis pasan semanalmente muchas horas en las unidades que a veces no están suficientemente adaptadas a sus necesidades tanto en recursos físicos como humanos. A veces con el tiempo la atención se deshumaniza y no se tienen en cuenta sus opiniones y criterios primando sacar el trabajo en el menor tiempo posible debido al aumento de las cargas de trabajo.

Objetivos

Saber qué imagen tienen los pacientes que acuden al servicio de Hemodiálisis del personal sanitario que les atiende.

Conocer qué puede hacer el personal sanitario para mejorar su atención

Conocer qué necesidades no tienen cubiertas.

Saber que mejorarían con respecto a la unidad y su funcionamiento.

Material y métodos

Encuesta anónima que analiza variables relacionadas con la satisfacción del personal sanitario que les atiende, con la satisfacción con los recursos materiales de la unidad y con la información recibida.

Población a estudio: todos los pacientes que están en tratamiento Dialítico (43) se excluyen 3 pacientes que debido a su estado neurológico no pueden contestar la encuesta. De las 40 encuestas entregadas 32 son devueltas con el cuestionario rellenado (80%).

Resultados

Relacionado con personal sanitario:

a) Sobre el trabajo que realizan las enfermeras opinan el 46,6% que es técnico, el 32% que su labor es cuidarles, el 12% que lo que hacen es atenderles un 4% refieren otras actuaciones como curar explicar o ayudar al medico y otro 5,4% no contesta.

El 93% (30 pacientes) refieren estar satisfecho con la atención de las enfermeras

b) Sobre el trabajo que realizan las Auxiliares de Enfermería el 40% piensan que ayudan a la enfermera, el 29,7% que su función es hacer las camas, el 16,2% que ayudan al paciente, el 6% que su labor es cuidarles y el 8,1 se distribuye entre atenderles y pesarles.

El 93% (30 pacientes) refieren estar satisfechos con la atención de las enfermeras.

Relacionado con los recursos materiales:

a) El 68 % opina que la Unidad de Diálisis reúne todo todos los requisitos necesarios, El 12% opina que no y el resto no contesta,

b) El 50% piensa que los vestuarios son pequeños y poco amplios, que necesitan mas taquillas, mesas y sillas.

c) Con respecto a la sala donde se realiza su tratamiento Dialítico el 75% contesta que es adecuada y correcta y el 19,6% que es triste, pequeña y anticuada.

d) A la propuesta que añadirían, bajo su punto de vista, para mejorar los puntos expuestos en las encuestas el 47% pondrían Televisión y aumento de recursos humanos, el resto se reparten entre: sillas, camas y cámaras de vigilancia

Relacionado con la información recibida el 90,6% esta satisfecho.

Conclusiones

La imagen que tienen los pacientes de las enfermeras esta relacionada con aspectos técnicos y también de cuidados, valorando menos aquellas actividades relacionadas con la enseñanza, aprendizaje y acompañamiento en el proceso. La imagen que tienen de las auxiliares de enfermería se relaciona mas con la ayuda a la enfermera .Refieren estar satisfechos con la atención que reciben aunque algunos pacientes demandan más atención personalizada. Al valorar la atención durante el tratamiento comentan que tienen sus necesidades bien cubiertas.

Demandan entretenimiento durante la sesión de Hemodiálisis y mayor comodidad a la hora de cambiarse de ropa, esperar etc.