

ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN QUE LOS PACIENTES DE HD TIENEN SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

*I. Miguel, E. Cañizares, M. Miguel, M. Marín, M. Rionda, C. Rial,
R. Blanco, A. Menéndez*

H. Clínico San Carlos, Madrid. H. N^º Sra. Covadonga, Oviedo. H. Meixoeiro, Vigo.
H. Juan Canalejo, La Coruña

INTRODUCCIÓN

Constante preocupación del personal sanitario implicado en la atención de los pacientes de HD ha sido el enfoque integral de los problemas físicos, psíquicos y sociológico-familiares de éstos. Al respecto se han realizado muchos estudios por parte de médicos, enfermeras, asistentes sociales, etc., pero, rara vez se ha dado a los propios pacientes la posibilidad de expresar sus opiniones, expectativas y temores.

Por ello, nos hemos planteado hacer un estudio de opinión entre los pacientes de 4 hospitales de España. La mayoría de las preguntas se encaminan a conocer su grado de satisfacción con el trabajo del personal de enfermería.

Las conclusiones de este estudio permitirán mejorar nuestra labor profesional.

OBJETIVOS

Evaluar el grado de satisfacción y cobertura de los cuidados de enfermería recibidos por los pacientes con IRC en HD. En segundo lugar, valorar la disposición psicológica de los pacientes a colaborar con el personal sanitario en el tratamiento con sus autocuidados.

MATERIAL Y MÉTODOS

Nos interesa conocer si los pacientes de distintas Unidades de Diálisis tienen similares necesidades y problemas en relación con el personal de enfermería que les atiende. Para ello, hemos realizado un estudio en 4 hospitales pertenecientes a la red del linsalud, con recursos humanos y materiales similares, situados en distintas comunidades autónomas.

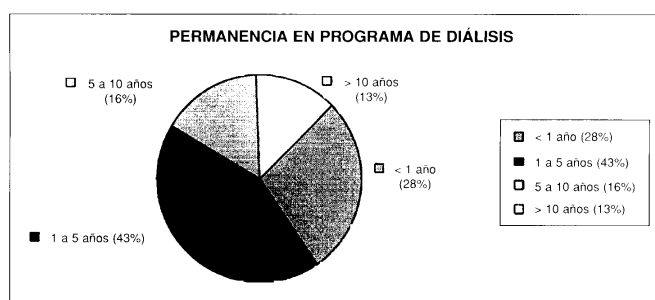
Entregamos una encuesta anónima y sencilla, con preguntas cerradas de las que algunas son dicotómicas y otras de respuesta múltiple, a 178 pacientes de un total de 183 (ver encuesta en hojas adjuntas). Recibimos cumplimentadas correctamente 142, lo que supone una respuesta del 79,78%.

Merece la pena destacar los siguientes aspectos:

En 3 de los 4 centros hay más pacientes hombres que mujeres, dándose la misma cifra en el cuarto.

La edad media de los pacientes es de 60 años, teniendo el más joven 22 años y el mayor 87. Esto se debe a la entrada en programa de diálisis de personas con cada vez más edad.

Casi la mitad de los encuestados (43%) llevan en programa de diálisis entre 1 y 5 años. El 28% lleva menos de un año. El menor porcentaje (13%) corresponde al grupo que supera los 10 años.



Esto indica una mayor rotación que hace unos años, debido por un lado al mayor número de trasplantes y por otro a que al entrar en programa pacientes de edad más avanzada se da una menor supervivencia.

Entre el 50% y el 75% de los pacientes, según los centros, comienzan a dializarse de forma programada, siendo significativo que son las mujeres quienes lo hacen de modo urgente en porcentaje más elevado. Este hecho podría indicar que los hombres acuden al médico cuando detectan algún síntoma de anomalía, mientras que las mujeres son más reacias.

RESULTADOS

Los pacientes consideran cubiertas sus necesidades físicas, psíquicas, y familiares entre un 60% y un 80% según los centros. Las mujeres tienen una mejor opinión al respecto que los hombres.

Todos los pacientes demuestran gran interés por estar informados en todo lo concerniente a su enfermedad y tratamiento.

Se aprecia un gran temor a los efectos secundarios de la hemodiálisis y en menor grado a las agujas (en este último caso se da un mayor porcentaje de temor en las mujeres). Un tercio de los encuestados dice no tener miedo a nada. Pensamos que aquí no son sinceros, de todos los profesionales es conocido el rechazo al personal nuevo por parte de los pacientes.

A la pregunta, ¿Qué piensa usted sobre la edad media del personal de enfermería que es de aproximadamente 40 años?, la mayoría cree que es una buena edad o le parece un hecho poco significativo. Parece lógico si tenemos en cuenta que la edad media de los pacientes están en 60 años.

Todos los pacientes encuestados conocen al menos algunos de los nombres de los profesionales de enfermería que les atienden, dándose los porcentajes más altos de identificación en el único de los hospitales estudiados que tiene turnos fijos de enfermería.

El 80% de los pacientes que contestan la encuesta manifiesta su confianza en el personal de enfermería, opinan que hay un buen nivel profesional y se sienten respetados.

Los pacientes colaboran con autocuidados (dieta, control de peso, toma de medicación) de forma diferente de una comunidad a otra. Los hombres de algunos centros se otorgan la máxima puntuación (10) en este apartado y las mujeres no sobrepasan el 5, mientras en otros centros sucede todo lo contrario. No encontramos justificación a esto salvo en una falta de sinceridad. Solamente un 2% de los pacientes reconoce abiertamente no realizar bien los autocuidados, puntuándose por debajo de 3.

El cuidado del aspecto físico del personal que les atiende es muy valorado por los pacientes. La mayor parte están satisfechos en este sentido, especial los hombres.

Los problemas personales de los profesionales pueden repercutir negativamente en los cuidados de enfermería según la mitad de los encuestados.

<Dicen> prestar más atención a los consejos del personal de enfermería que a los consejos de los compañeros. Mucho nos tememos la falta de sinceridad en la contestación a esta pregunta, a juzgar por lo que observamos en la práctica diaria.

En el conjunto de los 4 hospitales creen que con los mismos recursos humanos y materiales, los cuidados recibidos podrían ser mejorados. Este hecho nos sorprendió notablemente después de haber podido comprobar a través de varias preguntas que el personal de enfermería, en cuestiones tales como: empatía, respeto, trato personalizado, buen nivel profesional, etc., obtenía una puntuación entre 7 y 10. Aquí nos hacemos la pregunta *¿Qué se nos exige?*.

Al 85% de los entrevistados les interesa más calidad que cantidad de vida. Nos llama la atención que un 14% prefiera la cantidad de vida y que curiosamente no corresponde a los de edad más avanzada ni a un sexo en concreto.

CONCLUSIONES

Los pacientes de hemodiálisis consideran que la labor que desarrolla el personal de enfermería es parte fundamental en su tratamiento.

Los temores que refieren son debidos a los efectos secundarios de la diálisis, no a los cuidados que reciben por parte del personal.

En general, los hombres son menos exigentes, pero las mujeres son más agradecidas. Probablemente la escala de valores es diferente en cada sexo, ya que los cuidados que se les da son los mismos.

Dan más valor a la calidad de vida que a la cantidad, siendo las mujeres quienes más han valorado esta cuestión.

Se sienten seguros, atendidos y respetados en un 80%. A pesar de estos resultados, nos sorprende que los pacientes crean que todavía se pueden mejorar los cuidados de enfermería que reciben.

Creemos que la valoración por parte de los pacientes de estos 4 hospitales del personal de enfermería, en términos generales muestra un resultado satisfactorio.

ENCUESTA MULTICENTRO SOBRE LA ENFERMERÍA EN HEMODIÁLISIS

El objeto de esta encuesta es conocer la opinión que merece a los pacientes el personal de Enfermería en una unidad de Hemodiálisis, para subsanar en lo posible las deficiencias detectadas.

Es importantísimo que Ud. sea sincero al contestar las preguntas. Si no ve clara la respuesta, es preferible que no conteste antes de que la invente.

Responda lo primero que le venga a la cabeza, queremos saber la REALIDAD, sea cual sea.

Esta encuesta que se realiza simultáneamente en cuatro Hospitales de la Red de Sanidad Pública es anónima, por lo que no deberá figurar su nombre ni su firma.

Muchas gracias.

ENCUESTA

1. Sexo: V M
2. Edad:

3. Tiempo en diálisis en años:

Menos de 1	De 1 a 5
De 5 a 10	Más de 10

4. Su 1ª diálisis fue:

Programada	Urgente
------------	---------

5. En esta primera diálisis ¿estuvieron cubiertas sus necesidades?

Físicas:	SÍ	NO
Psíquicas:	SÍ	NO
Familiares:	SÍ	NO

6. El trato que recibió entonces fue:

Mejor	Peor
Igual	No recuerdo

7. ¿Conoce Ud. otros Centros de Hemodiálisis?

SÍ	NO
----	----

8. Cree que la enfermería es:

Igual en todos los Centros
Mejor en otros Centros
Peor en otros Centros

9. ¿Tenía información previa sobre Diálisis?

SI	NO
----	----

10. ¿De quién recibió mayor información?

Del médico
De la enfermera
De otros

11. ¿Le interesa estar informado?

SÍ	NO	indiferente
----	----	-------------

12. ¿A quién hace Ud. más caso?

A la experiencia y consejo de los compañeros
Al profesional de enfermería

13. ¿Se siente cómodo y relajado en la unidad?

SÍ	NO	Indiferente
----	----	-------------

14- ¿Qué teme cuando viene a diálisis?

A nada
Al pinchazo

A quien le pueda pinchar
A las consecuencias físicas (mareo, calambres, etc.)
Al retraso por causas extraordinarias

15. La edad media del equipo de enfermería es de aproximadamente 40 años. ¿Qué piensa Ud. al efecto?

Que es una buena edad para ejercer la profesión
Que el envejecimiento de los profesionales puede perjudicar los cuidados que Ud. recibe
Que echa de menos gente más joven en el servicio
No le parece importante este asunto

16. ¿Conoce el nombre del personal de enfermería?

Sí, todos
Conozco algunos de sus nombres
No conozco sus nombres

17. En caso de no conocerlos, la causa es:

No me han sido presentados	Son demasiados
Los confundo o se me olvidan	No me interesan sus nombres, pregunto por la enfermera

**VALORE DE 1 A 10 LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, SIENDO 1 MUY POCO
0 MUY MALO Y 10 MUCHO 0 MUY BUENO**

18. ¿Se le explican bien las cosas?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

19. ¿Tiene confianza en las enfermeras?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20. ¿Qué importancia da Ud. al trabajo de enfermería?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

21. ¿Cree que hay buen nivel profesional?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

22. ¿Da Ud. importancia al cuidado físico del personal que le atiende?

SÍ NO Indiferente

23. ¿Cree que la enfermería cuida su aspecto físico?

SÍ NO Indiferente

24. ¿Cree que los problemas personales de la enfermera le repercuten?

SÍ NO Indiferente

25. ¿Influye en Ud. el personal de enfermería que se encuentra en cada turno?

SÍ NO Indiferente

26. ¿A quién expone con mayor confianza sus problemas?

Al médico A la enfermería A otros

27. ¿Se siente respetado?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

28. ¿En qué medida colabora Ud. en sus autocuidados? SEA SINCERO (Dieta, ganancia de peso, toma de medicación, etc.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

29. ¿Tiene Ud. participación y decisión sobre su tratamiento?

SÍ NO

30. ¿Cree que son atendidas su demandas?

SÍ NO A VECES

31. ¿Se siente comprendido?

SÍ NO A VECES

32. ¿Recibe trato personalizado?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

33. ¿Qué grado de humanidad ve en las enfermeras?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

34. ¿Qué grado de motivación ve Ud. en el personal de enfermería?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

35. ¿Siente que los cuidados que se le ofrecen son de un modo apresurado?

SÍ NO

36. En caso afirmativo, cree que las causas son:

Falta de tiempo del personal de enfermería
Problemas con el transporte
Por querer acabar pronto
Necesidad de ocupar su puesto brevemente
Falta de interés

37. ¿Qué le interesa más?

Calidad de vida

Cantidad de vida

38. ¿Cree que con los mismos medios humanos y materiales se podían mejorar los cuidados en diálisis?

SÍ

NO

39. Otras observaciones que Ud. añadiría:

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN