



SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
CALIDAD ASISTENCIAL

Revista de Calidad Asistencial

www.elsevier.es/calasis



ORIGINAL

La entrevista en profundidad y la metodología Kano para conocer los requisitos de los usuarios en una unidad de quemados



J. González-Revaldería^{a,*}, P. Holguín-Holgado^b, E. Lumbreras-Marín^b y G. Núñez-López^b

^a Unidad de Calidad, Hospital Universitario de Getafe, Getafe, Madrid, España

^b Servicio de Cirugía Plástica-Unidad de Grandes Quemados, Hospital Universitario de Getafe, Getafe, Madrid, España

Recibido el 25 de mayo de 2016; aceptado el 27 de junio de 2016

Disponible en Internet el 7 de septiembre de 2016

PALABRAS CLAVE

Pacientes;
Investigación
cualitativa;
Método;
Técnicas de
investigación

Resumen

Objetivo: Conocer las necesidades y expectativas de los pacientes de una Unidad de Grandes Quemados.

Material y métodos: Metodología cualitativa consistente en entrevistas en profundidad (12 pacientes), encuestas Kano y encuestas SERVQHOS (24 pacientes). Los entrevistados habían estado hospitalizados en los últimos 12 meses en la Unidad de Quemados. Los requisitos obtenidos con las encuestas en profundidad se agruparon mediante diagramas de afinidad y se empleó una encuesta Kano para clasificarlos en imprescindibles, atractivos (no esperados, producen gran satisfacción) y unidimensionales (ligados al grado de funcionalidad del servicio prestado). Los resultados se compararon con los obtenidos mediante la encuesta SERVQHOS.

Resultados: Del análisis de las entrevistas en profundidad se obtuvieron 11 requisitos que hacían referencia a aspectos hosteleros, de información, necesidad de mayor cercanía del personal y aspectos organizativos. De ellos, se clasificaron como imprescindibles: televisión gratuita y desconexión automática de la televisión a las 00 h, y como atractivos: mayor intimidad durante la hospitalización (habitación individual), información previa del horario al que se van a realizar las curas para disminuir la ansiedad y mantener un retén adicional de profesionales para atender a los hospitalizados cuando el resto está en una urgencia.

Los resultados encontrados fueron complementarios de los obtenidos mediante la encuesta SERVQHOS.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: jgrevalderia@salud.madrid.org (J. González-Revaldería).

KEYWORDS

Patients;
Qualitative research;
Method;
Investigative
techniques

Conclusiones: Con las entrevistas en profundidad se han podido conocer los requisitos de los pacientes, complementando la información obtenida por medio de encuestas. Con esta metodología, la participación del paciente es más activa y se tiene en cuenta la opinión de los acompañantes.

© 2016 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

In-depth interviews and the Kano model to determine user requirements in a burns unit

Abstract

Objective: To determine the healthcare requirements of patients in a Burns Unit, using qualitative techniques, such as in-depth personal interviews and Kano's methodology.

Material and methods: Qualitative methodology using in-depth personal interviews (12 patients), Kano's conceptual model, and the SERVQHOS questionnaire (24 patients). All patients had been hospitalised in the last 12 months in the Burns Unit. Using Kano's methodology, service attributes were grouped by affinity diagrams, and classified as follows: must-be, attractive (unexpected, great satisfaction), and one-dimensional (linked to the degree of functionality of the service). The outcomes were compared with those obtained with SERVQHOS questionnaire.

Results: From the analysis of in-depth interviews, 11 requirements were obtained, referring to hotel aspects, information, need for closer staff relationship, and organisational aspects. The attributes classified as must-be were free television and automatic TV disconnection at midnight. Those classified as attractive were: individual room for more privacy, information about dressing change times in order to avoid anxiety, and additional staff for in-patients.

The results were complementary to those obtained with the SERVQHOS questionnaire.

Conclusions: In-depth personal interviews provide extra knowledge about patient requirements, complementing the information obtained with questionnaires. With this methodology, a more active patient participation is achieved and the companion's opinion is also taken into account.

© 2016 SECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

Introducción

En la actualidad, uno de los puntos más importantes en la atención al paciente consiste en que esté implicado activamente en las decisiones que le conciernen y sea oído en los aspectos que le atañen directamente. Como expresó C. Aibar: «parece necesario avanzar y pasar del todo con el paciente pero sin el paciente al todo con el paciente». El ámbito referido de «decidir y actuar unidos» permite un uso más eficiente y adecuado de los recursos del sistema sanitario, mayor seguridad del paciente y, en definitiva, mayor calidad¹. Para conseguirlo, es necesario conocer sus necesidades y expectativas, ya que estos son los ejes fundamentales sobre los que se asienta la calidad. El paciente español asocia calidad en la asistencia sanitaria a trato humano y personalizado, apariencia física y comodidad de las instalaciones, calidad de la información, capacidad de respuesta y empatía de los profesionales². El abordaje habitual para conocer estas necesidades y expectativas ha sido la realización de encuestas.

Los sistemas basados en la calidad total colocan al cliente en el centro de atención, siendo su satisfacción un elemento irrenunciable. El paciente es el centro de la atención y la calidad solo se mejora cuando los procesos están

diseñados sobre la premisa de satisfacer sus necesidades y expectativas³.

Para conocer los aspectos de la atención sanitaria que no han sido previamente identificados (o que no se consideraba que fueran importantes por los profesionales), es necesario recurrir a metodologías de investigación que permitan descubrirlos. En este sentido, la investigación cualitativa es una poderosa herramienta^{4,5} y, dentro de ella, las entrevistas en profundidad^{6,7}. Estas son una de las técnicas más apropiadas para recoger información, analizar tendencias y aproximarse al conocimiento de la realidad⁸. En los casos en que se han utilizado, se pudo aumentar el entendimiento en profundidad de la experiencia vivida por los pacientes.

El método Kano se ha empleado en el ámbito de la calidad de producto, pero no en la calidad del servicio sanitario. Este método permite conocer con más precisión la importancia de los requisitos detectados mediante las entrevistas en profundidad, ya que no se limita a preguntar por la opinión sobre un determinado aspecto o ítem, sino que lo hace sobre su forma funcional (de su presencia) y disfuncional (de su ausencia) y cruza ambas informaciones⁹. Con esta metodología, los requisitos de los pacientes se clasifican en «imprescindibles», que son aquellos cuya presencia no causa satisfacción pero su ausencia produce

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/5123187>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/5123187>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)