



Revista Mexicana de  
**UROLOGIA**  
ÓRGANO OFICIAL DE DIFUSIÓN DE LA SOCIEDAD MEXICANA DE UROLOGÍA

[www.elsevier.es/uromx](http://www.elsevier.es/uromx)



## ARTÍCULO ORIGINAL

# Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería



R.A. Martín

Diplomada en Enfermería por la Universidad de Córdoba, 2001, Córdoba, España

Recibido el 6 de septiembre de 2014; aceptado el 8 de septiembre de 2014  
Disponible en Internet el 15 de noviembre de 2014

### PALABRAS CLAVE

Hemodiálisis;  
Satisfacción;  
Paciente;  
Seguridad;  
Calidad;  
Cuidados

### Resumen

**Introducción:** Las enfermeras de hemodiálisis tenemos un papel fundamental en el cuidado y la seguridad del paciente crónico, por lo que es importante prestar cuidados de calidad.

**Objetivos:** Evaluar el grado de satisfacción del paciente con la labor que realiza la enfermera en hemodiálisis, y determinar en base a los resultados qué estamos haciendo bien y en qué necesitamos mejorar.

**Metodología:** Se realiza un estudio observacional, descriptivo y trasversal a 70 pacientes crónicos que acuden a hemodiálisis en nuestro centro durante el mes de agosto de 2014. Se administró el cuestionario SERVQHOS modificado para nuestro fin; cada ítem puntuó en una escala tipo Likert (del 1 al 5 según el grado de satisfacción). Para el análisis de los datos sociodemográficos se utilizó el programa SPSS v.21.

**Resultados:** Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los pacientes evalúan positivamente el trabajo de la enfermera, excepto en los apartados referentes a la información sobre dieta y medicación, que es donde los pacientes se muestran insatisfechos. No se observó correlación entre variables sociodemográficas y el grado de satisfacción.

**Conclusiones:** Podemos concluir que el análisis de la satisfacción del paciente es muy útil para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia enfermera y prestar cuidados de calidad. Los cuidados de calidad son determinantes para la seguridad del paciente. Numerosos estudios demuestran que calidad y seguridad están íntimamente relacionadas.

© 2014 Sociedad Mexicana de Urología. Publicado por Masson Doyma México S.A. Todos los derechos reservados.

### KEYWORDS

Hemodialysis;  
Satisfaction;  
Patient;  
Safety;

### Hemodialysis patient satisfaction as a criterion of quality in nursing assistance

#### Abstract

**Background:** Hemodialysis nurses play a fundamental role in the care and safety of the chronic patient and therefore the provision of quality care is essential.

**Aims:** To evaluate the degree of the patient's satisfaction with nursing care during hemodialysis, and based on the results, to determine what is being done well and what needs to be improved.

Correo electrónico: [raquelabamartin@satse.es](mailto:raquelabamartin@satse.es)

<http://dx.doi.org/10.1016/j.uromx.2014.09.008>

2007-4085/© 2014 Sociedad Mexicana de Urología. Publicado por Masson Doyma México S.A. Todos los derechos reservados.

**Quality;  
Care**

*Methods:* A cross-sectional, descriptive, observational study was conducted on 70 chronic patients coming for hemodialysis in our center during the month of August 2014. The modified SERVQHOS questionnaire was applied for the purpose of our study; each item was scored on a Likert scale (from 1 to 5, depending on the degree of satisfaction). The SPSS version 21 program was used for the sociodemographic data.

*Results:* The study results indicated that the majority of patients evaluated the work of the nurse positively, with the exception of the sections referring to the information about diet and medication, in which they showed dissatisfaction. There was no correlation between the sociodemographic variables and the degree of satisfaction.

*Conclusions:* We conclude that the analysis of patient satisfaction is very useful for designing an improvement strategy in nursing assistance and the provision of quality care. Patient safety is determined by quality care and numerous studies show that quality and safety are closely related.

© 2014 Sociedad Mexicana de Urología. Published by Masson Doyma México S.A. All rights reserved.

## Antecedentes

La insuficiencia renal crónica (IRC) es una enfermedad que afecta de manera global a la vida de las personas que la padecen, ya que se encuentran sometidas a un estricto tratamiento: dieta, restricción de líquidos, medicación, técnicas dolorosas por las punciones, etc. Esto obliga a modificar sus hábitos de vida e implica exigencias que repercuten en el estado bio-psico-social del paciente<sup>1</sup>.

El conocimiento acerca de su enfermedad —manejo de la dieta, medicación, solución de posibles complicaciones— es sumamente importante para el mantenimiento de su salud, y por tanto para su seguridad. Las enfermeras de hemodiálisis tenemos un papel fundamental en el cuidado y la seguridad del paciente crónico, ya que ejercemos funciones de tratamiento (sesiones de hemodiálisis), educación sanitaria (dieta, medicación, cuidados del acceso vascular, actuación ante posibles complicaciones) y/o apoyo psicológico<sup>2,3</sup>.

Por otro lado, el incesante desarrollo de la medicina ha mejorado la supervivencia de los pacientes con IRC, y el concepto de calidad supera los aspectos técnicos para incorporar aquellos relacionados con la calidad percibida por los usuarios. En la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos más utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada<sup>4</sup>.

Es importante, por tanto, evaluar cómo estamos haciendo nuestro trabajo. Para ello realizamos valoraciones periódicamente a nuestros pacientes; revisamos objetivos del plan de cuidados y su consecución o no.

Pero no solo eso es determinante, y por eso hemos querido analizar en este trabajo «cómo perciben nuestros pacientes la función de la enfermera en hemodiálisis y si están o no satisfechos con nuestra labor».

## Material y método

### Diseño

Realizamos un estudio observacional, descriptivo, transversal a todos los pacientes de hemodiálisis con tratamiento crónico del hospital Reina Sofía de Córdoba (España) durante el mes de agosto de 2014.

## Criterios de selección

Se excluyeron del estudio los pacientes que llevaban menos de 3 meses en diálisis, así como los que presentaban algún deterioro cognitivo.

### Muestra

El número total de pacientes crónicos es de 80, de los cuales 2 fallecieron durante el proceso, 4 fueron excluidos por llevar menos de 3 meses en tratamiento de hemodiálisis y, por último, otros 4 presentaban deterioro cognitivo moderado.

## Instrumentos

Como instrumento de medida utilizamos el cuestionario SERVQHOS<sup>3</sup> sobre la calidad percibida de la atención hospitalaria validado por Mira J.J y modificado a través de discusión por el personal enfermero de la unidad: eliminamos alguna pregunta que carecía de sentido para nuestro trabajo y se incluyeron 2 preguntas específicas relativas a la dieta y a la medicación.

El cuestionario resultante consta de 14 ítems que se responden en una escala tipo Likert, desde 1 (nada satisfecho) a 5 (muy satisfecho). Se incluye además la recogida de datos sociodemográficos (edad, sexo, estudios realizados, actividad actual y tiempo de permanencia en hemodiálisis).

## Análisis estadístico

Para el análisis de los datos demográficos se usó el programa SPSS v.21.

## Variables

Los ítems valorados fueron: amabilidad del personal, apariencia del personal, comprensión de sus necesidades, confianza y seguridad, disposición para la ayuda, interés por cumplir promesas, preparación del personal, trato personalizado, interés por solucionar problemas, información a

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/4274377>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/4274377>

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