



Medicina Paliativa

www.elsevier.es/medicinapaliativa



ORIGINAL

Grado de satisfacción e importancia de los cuidados durante la fase final de la vida

Tamara Gómez Traveso^{a,*}, Aldo Fiorini Talavera^b, Ana María Beltrán Sánchez^a,
Laisa Socorro Briongos Figueroa^a, Ángela Ruiz de Temiño de la Peña^a
y José Luis Pérez Castrillón^a

^a Servicio de Medicina Interna, Hospital Universitario Río Hortega, Valladolid, España

^b Servicio de Oncología, Hospital Universitario Río Hortega, Valladolid, España

Recibido el 25 de enero de 2014; aceptado el 8 de abril de 2014

PALABRAS CLAVE

Cuidados paliativos;
Satisfacción;
Importancia;
Calidad

Resumen

Objetivo: Conocer la importancia otorgada a diferentes aspectos de la atención recibida y el grado de satisfacción de los familiares de pacientes durante la fase final de la vida.

Material y método: Estudio prospectivo mediante cuestionario postal que se envió a los familiares de los éxitus ocurridos en los Servicios de Oncología, Medicina Interna y Hospitalización a Domicilio.

Resultados: La tasa de respuesta fue baja (32%) pero similar a la de otros trabajos relacionados. La mayor satisfacción se obtuvo con el alivio del dolor (87,5%) y la disponibilidad de las enfermeras (91,4%), sin embargo, la disponibilidad de los médicos fue uno de los aspectos peor valorados a pesar de ser considerado muy importante (17,2% grupo insatisfechos). El mayor porcentaje de insatisfacción se obtuvo en las cuestiones relacionadas con la información proporcionada por el personal médico.

Conclusiones: Aunque muchos de los aspectos de la atención fueron valorados satisfactoriamente, la comunicación con el paciente y sus familiares es una asignatura pendiente común a otros trabajos, favorecerla va a mejorar el grado de satisfacción y, por lo tanto, la calidad del cuidado.

© 2014 Sociedad Española de Cuidados Paliativos. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

KEYWORDS

Palliative care;
Satisfaction;

Satisfaction and importance of care during the final stage of life

Abstract

Aims: To determine the level of satisfaction of patient families, and the importance given to different care aspects during the final stage of life.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: tgraveso@hotmail.com (T. Gómez Traveso).

Importance;
Health care quality

Material and methods: A prospective study using a postal questionnaire sent to the families of patients that died in the care of Medical Oncology, Internal Medicine, and Home Care Services. *Results:* The response rate was low (32%), but similar to other related works. The greatest satisfaction was obtained by pain relief (87.5%) and nurse availability (91.4%). However, doctor availability was one of the worst rated aspects despite being considered very important (17.2% dissatisfied group). The lowest percent of satisfaction was obtained in relation to the information provided by the medical staff.

Conclusions: Although several care aspects were rated satisfactorily, the communication with the patient and their families is an unresolved matter. Promotion of communication will improve satisfaction and, therefore, the quality of care.

© 2014 Sociedad Española de Cuidados Paliativos. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

Introducción

El grado de satisfacción es un buen instrumento para valorar la calidad de la atención sanitaria pero su medición resulta compleja, siendo el método más aceptado el uso de encuestas. Su objetivo es identificar los aspectos del cuidado considerados insatisfactorios que son susceptibles de mejora¹.

Durante la fase final de la vida, la satisfacción del paciente y de sus familiares puede considerarse uno de los mejores indicadores de calidad. Los profesionales sanitarios deben conocer la opinión de estas familias y así mejorar los aspectos del cuidado peor valorados, ofreciendo una atención sanitaria de mayor calidad.

Existen varios trabajos que miden la satisfacción de los familiares por medio de diferentes encuestas, pero no existen muchos que se desarrollen en el medio hospitalario y menos aún que la valoren en pacientes no oncológicos. Por este motivo se planteó el siguiente estudio cuyo objetivo fue conocer la importancia otorgada por los familiares a diferentes aspectos de la atención recibida y su grado de satisfacción durante la fase final de la vida del paciente.

Material y método

Se realizó un estudio prospectivo mediante cuestionario postal que se envió a los familiares de los éxitos ocurridos en los Servicios de Oncología, Medicina Interna y Hospitalización a Domicilio (HOD) del Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2012. Se incluyeron todos los fallecidos mayores de 18 años con enfermedad crónica. Se excluyeron los procedentes de residencias por imposibilidad de contactar con la familia y aquellos con dirección postal errónea.

El cuestionario constaba de 3 apartados, el primero incluía la escala FAMCARE² traducida al español por Almaraz y colaboradores, que se usó para conocer el grado de satisfacción; aunque esta escala no está validada, se emplea de manera habitual en trabajos españoles de características similares; consta de 20 preguntas con respuestas tipo Likert de 5 puntos que varían desde muy satisfecho/a a muy insatisfecho/a. En el segundo apartado se incluyó una escala

de elaboración propia para valorar el grado de importancia; comprende 11 preguntas también tipo Likert que van de muy importante a nada importante. Para realizarla se tomó como base la utilizada por Almaraz et al.³, a diferencia de esta, la nuestra tiene 2 preguntas menos relacionadas con el acompañamiento del paciente y con el contacto con los profesionales tras el fallecimiento. Por último, se recogieron los datos de filiación del familiar, incluyéndose el sexo, la edad y la relación familiar con el fallecido.

El envío postal se realizó en abril de 2013, el tiempo transcurrido entre el fallecimiento y su recepción fue superior a 5 meses con el fin de disminuir el impacto por el proceso de duelo. Con la encuesta se adjuntó una carta de presentación mostrando las condolencias y un sobre franqueado. Se esperaron 2 meses para obtener las contestaciones y analizar los datos.

El estudio fue aprobado por el Comité Ético. Para asegurar su objetividad y la intimidad de los participantes las encuestas fueron anónimas.

Para el análisis estadístico se utilizó la prueba de Chi-cuadrado para comparar datos entre encuestados y no encuestados. La estimación del grado de satisfacción y de importancia se realizó mediante frecuencias relativas y absolutas. Los datos se procesaron con el paquete estadístico SPSS® v.15.0 ($p < 0,05$).

Resultados

Se enviaron 519 encuestas de las que se excluyeron 119, 105 procedentes de pacientes de residencias y 14 por dirección errónea. Finalmente se incluyeron 400. De los fallecidos, el 58% (N=233) procedía de Medicina Interna, el 38% (N=151) de Oncología y el 4% (N=16) de HOD. El 52% (N=209) eran varones y el 48% (N=191) mujeres, edad media de $75,5 \pm 14,4$ años. La causa fundamental del éxitus fue oncológica (51%) seguida de cardiovascular (15%), infecciosa (13%), respiratoria (8%) y otras (13%). El tiempo de estancia media hospitalaria fue de 11 ± 14 días.

La tasa de respuesta fue del 32% (N=128). De los encuestados, el 64% eran mujeres y el 36% varones, edad media de $55,5 \pm 13,7$ años. En cuanto a la relación con el fallecido, el 4% eran los padres, el 60% los hijos, el 27% cónyuges y el

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/5583636>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/5583636>

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