

Original

Desarrollo y estudio piloto de un cuestionario para evaluar la satisfacción con la estancia hospitalaria en población infanto-juvenil

Montserrat Gómez de Terreros Guardiola^a, José Francisco Lozano Oyola^a, Isabel Avilés Carvajal^{a,*} y Rafael Jesús Martínez Cervantes^b

^a Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos, Facultad de Psicología, Universidad de Sevilla, Sevilla, España

^b Departamento de Psicología Experimental, Facultad de Psicología, Universidad de Sevilla, Sevilla, España

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 10 de mayo de 2016

Aceptado el 19 de septiembre de 2016

On-line el xxx

Palabras clave:

Cuestionario

Satisfacción

Hospital

Infancia

Estudio piloto

R E S U M E N

Objetivo: Elaborar un instrumento para evaluar la satisfacción de niños, niñas y adolescentes con su estancia hospitalaria.

Métodos: Análisis cualitativo de las dimensiones de la satisfacción hospitalaria a partir de narrativas de menores hospitalizados; validación de contenido mediante juicio de expertos de los ítems generados para las distintas dimensiones de satisfacción; y estudio piloto para valorar el funcionamiento del cuestionario con 84 niños, niñas y adolescentes ingresados en hospitales andaluces.

Resultados: Tras sucesivas depuraciones se obtuvo un cuestionario breve, cuya aplicación dura entre 5 y 15 minutos. Todos los ítems presentaron correlaciones ítem-total positivas ($r > 0,18$). El cuestionario mostró un índice de consistencia interna de 0,779 (alfa de Cronbach) y contrastes de rangos significativos (U de Mann-Whitney; $p < 0,001$), con tamaños de efectos medianos ($\eta^2 > 0,151$) en tres dimensiones de satisfacción comparadas entre hospitales.

Discusión: Se ha obtenido un cuestionario breve, de fácil aplicación, fiable en cuanto a su consistencia interna y sensible para detectar diferencias en las dimensiones de satisfacción hospitalaria. Una vez terminada su validación, servirá para evaluar la satisfacción de los menores con su estancia hospitalaria, además de ser un potencial indicador de calidad asistencial.

© 2016 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Development and pilot study of a questionnaire to assess child and teenager satisfaction with their stay in hospital

A B S T R A C T

Objective: To develop an instrument to assess the satisfaction of children and teenagers with their stay in hospital.

Methods: A qualitative analysis of hospitalisation satisfaction dimensions based on the feedback of hospitalised children and teenagers; a content validation study by a group of experts of the items generated for the different satisfaction dimensions; and a pilot study to assess the usefulness of the questionnaire with a sample of 84 children and teenagers hospitalised in Andalusia.

Results: After successive refinements, a short questionnaire was obtained which took between 5 and 15 minutes to complete. All items presented positive item-total correlations ($r > 0,18$). The questionnaire showed an internal consistency index of 0.779 (Cronbach's alpha) and significant rank differences (Mann-Whitney U test; $p < 0,001$) with medium size effects ($\eta^2 > 0,151$) in three satisfaction dimensions compared between hospitals.

Discussion: A short, easy-to-answer questionnaire was developed that is reliable regarding its internal consistency and sensitive to differences in hospital satisfaction dimensions. Once validated, it will be used to assess the satisfaction of children and teenagers with their hospital stay, in addition to being a potential indicator of quality of care.

© 2016 SESPAS. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Keywords:

Questionnaire

Satisfaction

Hospital

Child

Pilot study

* Autora para correspondencia.

Correo electrónico: isabelaviles@us.es (I. Avilés Carvajal).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.09.009>

0213-9111/© 2016 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Introducción

La satisfacción de los pacientes con los servicios recibidos durante la estancia hospitalaria es un indicador relevante para evaluar los cuidados de salud¹. En la literatura se exponen varias razones por las que interesa saber dicha satisfacción. La primera, porque permite conocer el punto de vista de los usuarios y hacerles sentir partícipes de la asistencia recibida. La segunda, porque posibilita la identificación de problemas existentes durante el proceso de cuidado, de tal manera que pueda mejorarse la calidad asistencial. Y la tercera, porque contribuye a la evaluación de los servicios de salud al ser una fuente de información relacionada con la planificación sanitaria^{2,3}.

En coherencia, la satisfacción de los pacientes infantiles se ha considerado una importante medida de resultados en los servicios de salud, pues también supone un indicador de calidad del servicio⁴. Esto es especialmente importante en unidades de hospitalización, debido a las consecuencias –miedo, estrés, etc.– que pueden generar en los/las menores⁵.

Asumiendo el valor y la necesidad de evaluar la calidad asistencial percibida por los/las menores, es importante delimitar mejor este concepto. La «satisfacción» se ha definido por algunos autores como «una emoción compleja que se produce en la interacción entre las expectativas acerca de una situación determinada y la posterior percepción de lo ocurrido»⁶. Para otros⁷, lo ideal sería considerar la satisfacción del paciente como un constructo multidimensional que tenga en cuenta dimensiones como los cuidados de salud, las habilidades de comunicación o la atención a las preocupaciones del paciente⁸, o que plantee un modelo conceptual que incorpore aspectos cognitivos y afectivos de los pacientes⁹.

Los métodos utilizados para evaluar la satisfacción de los pacientes han sido normalmente entrevistas^{10,11} y cuestionarios¹², habitualmente traducidos y validados¹³, aunque lo recomendable es el uso de cuestionarios propios debido a la influencia cultural sobre la satisfacción². Si bien es numerosa la literatura que estudia la satisfacción de los pacientes adultos con diferentes servicios sanitarios, es mucho menor la que la estudia en poblaciones pediátricas. Tradicionalmente, este tipo de estudios con menores utiliza encuestas o cuestionarios que se aplican a padres/madres o familiares, ya que son agentes esenciales en la salud de sus hijos/as^{10,14-19}, lo que en ocasiones no deja claro quién opina²⁰. Lo que resulta evidente es que, en la mayoría de los estudios, la visión infantil queda ignorada o en segundo plano. Sin embargo, la participación de los/las menores en las decisiones que les afectan es un derecho reconocido en la Convención de los Derechos del Niño²¹. En este sentido, la Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias de Andalucía ha recogido evidencias sobre la participación de los/las menores en distintos países^{22,23}.

En cualquier caso, es evidente que si los propios pacientes no están satisfechos no es posible considerar que los dispositivos de salud hayan cumplido plenamente su objetivo²⁴. Existen varios trabajos que han investigado la satisfacción hospitalaria de los/las menores. Uno de ellos fue realizado en Oregón (Estados Unidos) en un servicio de urgencias mediante una encuesta tipo Likert²⁵. Otros dos estudios se hicieron en Canadá¹¹ y en Zaragoza²⁶, y trataron de conocer las preferencias de adolescentes hospitalizados/as. Más recientemente, en el Reino Unido se ha utilizado un cuestionario especialmente diseñado para evaluar la satisfacción hospitalaria en la infancia²⁷.

En Andalucía, conocer la opinión de los/las menores respecto a su salud es una política que lleva a cabo el Proyecto Dédalo²⁸, pero no existe un procedimiento estándar para valorarla. Lo más aproximado son dos estudios que examinaron la valoración que los/las menores daban a diversos aspectos de los hospitales. En uno de ellos se utilizaba una rejilla basada en 24 adjetivos²⁹, y en el otro se entrevistó a 24 pacientes de entre 4 y 14 años de edad, recabando

su opinión de forma abierta sobre las enfermeras, los recursos y las actividades del hospital³⁰.

La presente investigación ha tenido como objetivo desarrollar y explorar el funcionamiento de un cuestionario que permita conocer de manera estructurada el grado de satisfacción con la atención recibida por niños, niñas y adolescentes ingresados/as en hospitales andaluces. El principal valor de este trabajo reside en la oportunidad de conocer cuáles son las necesidades, las opiniones y las propuestas de mejora de una población pediátrica acerca del proceso de hospitalización. Además de lo anterior, proporcionará un instrumento de mejora de la calidad asistencial en la hospitalización infantil. En último término, debería servir, en su versión definitiva, como un instrumento para evaluar los cuidados de salud recibidos.

Métodos

La presente investigación se desarrolló en tres fases: un estudio cualitativo, una validación de contenido y un estudio piloto.

Estudio cualitativo de narraciones de menores hospitalizados/as

El objetivo de esta primera fase del estudio³¹ fue obtener las dimensiones de la satisfacción de los/las menores con su estancia en el hospital. Se recogió la información con una metodología cualitativa basada en la teoría fundamentada³². Este tipo de métodos se recomiendan como procedimientos alternativos que parten de la visión de los pacientes sobre su propio bienestar y salud, a diferencia de los métodos tradicionales más deductivos³²⁻³⁴. Para ello se pidió a un grupo de menores, ingresados/as en diferentes unidades o servicios del Hospital Universitario Infantil Virgen del Rocío de Sevilla, que escribieran una carta valorando de manera positiva y negativa los aspectos de su estancia. A medida que se iban recogiendo las narraciones contenidas en las cartas, dos codificadores independientes categorizaban los aspectos de la satisfacción con la estancia hospitalaria. Este proceso se repitió hasta que no aparecieron nuevos aspectos relacionados con la satisfacción (saturación).

Estudio de validez de contenido

A partir de las dimensiones obtenidas se generaron 92 ítems redactados en forma de enunciados. De cada una de las dimensiones se procuró que hubiese al menos dos enunciados, y que al menos uno implicase una valoración negativa. Se intentó así minimizar el sesgo en las respuestas debido a una posible aquiescencia.

Se eligió por conveniencia un panel de 11 expertos con experiencia en hospitalización infantil para evaluar la validez de contenido del cuestionario. A estos expertos se les entregaron los 92 ítems con una explicación de los objetivos. Los ítems fueron valorados individualmente con una escala numérica de 1 a 3, de menor a mayor adecuación. Con estas puntuaciones se seleccionaron los ítems que presentaron mejores valoraciones. Por último, se corrigieron aquellos ítems sobre los que estos expertos expresaron dudas, comentarios o propuestas de mejora.

Estudio piloto del cuestionario

Finalmente se realizó un estudio piloto cuyos objetivos fueron valorar los problemas prácticos que pudieran surgir en la aplicación del cuestionario, y hacer una estimación exploratoria de sus propiedades psicométricas.

Se llevó a cabo un muestreo de conveniencia a través de la red de contactos del profesorado del aula hospitalaria donde tuvo lugar la investigación cualitativa. Se solicitó la colaboración de profesionales de otras aulas, dándoles a conocer los objetivos y procedimientos de la recogida de datos, y se obtuvieron diferentes respuestas en función de la motivación y las posibilidades de

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7510941>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7510941>

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