

# GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LOS HORARIOS EN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ENFERMERAS.

Carretero Cortes, L\*; Vicente Orgaz, S\*\*; Palacios Arribas, ES\*\*\*

\*Enfermera Centro de Salud Buenavista. Toledo

\*\* Enfermera Hospital Virgen del Valle .Toledo

\*\*\* Enfermera Instituto oncológico CLM.

## INTRODUCCIÓN

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por una lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra para evaluar los resultados de los cuidados, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales.

La opinión del paciente es un componente esencial en la valoración del servicio prestado. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de lo alta que pueda ser la calidad según criterio clínico u otro ajeno al consumidor. Para que la enfermera proporcione unos cuidados de calidad debe saber lo que los enfermos esperan de ella.

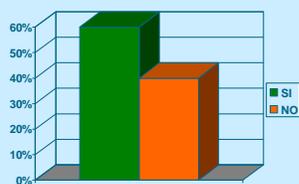
El objetivo es conocer el grado de satisfacción de los pacientes con los horarios establecidos en el hospital y hacer una propuesta horaria, atendiendo a las necesidades y demandas de éstos.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se trata de un estudio descriptivo en el que utilizando el muestreo aleatorio simple elegimos los elementos de la muestra al azar, directamente y en una sola etapa, asignamos a cada individuo hospitalizado de un Hospital de la ZBS de Toledo un número y a través de un medio mecánico (bolas dentro de una bolsa) sacamos al azar los elementos que van a formar parte de la muestra (50 pacientes del Hospital de la ZBS de Toledo), de tal manera que cada elemento en la población tenía la misma probabilidad de ser seleccionado. Se facilita una encuesta cerrada, de elaboración propia, anónima y voluntaria.

## RESULTADOS

### CONFORMIDAD CON HORARIOS DE HIGIENE

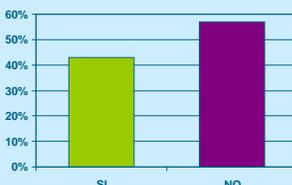


Horario preferido para el aseo



81% antes del desayuno

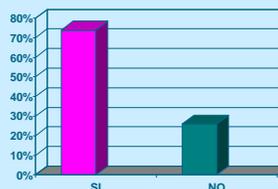
### CONFORMIDAD CON HORARIOS DE VISITAS MÉDICAS



### HORARIOS DE VISITAS



### ¿CAMBIARÍA LOS HORARIOS ESTABLECIDOS?



## DISCUSIÓN

Los pacientes consideran que los horarios establecidos benefician más a los profesionales de Enfermería que a ellos mismos. El 80% preferirían estar aseados antes del desayuno.

Los pacientes y familiares se sienten más seguros con horarios de visitas médicas establecidos.

El 74% se sentirían más cómodos con el cambio en los horarios, especialmente en la comida y en la higiene.

En contra de lo pensado, los pacientes prefieren tener menos visitas.

Sería recomendable hacer una revisión periódica de los horarios en el Hospital, con el fin de que se adapten a las necesidades de los pacientes.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Lynn MR, McMillen BJ. Do nurses know what patients think is important in nursing care? J Nurs Care Qual. 1999. June 13 (5) 65

2. Silberstein Goldenberg D. La familia un paciente olvidado. Revista Rol de Enfermería 1997; 22(3): 25

3. Mira Solves JJ. La Calidad orientada hacia el cliente. En: Aranaz J, Vitaller J (Eds). La calidad: un objetivo de la asistencia, una necesidad de la gestión sanitaria. IVESP. Generalitat Valenciana. Valencia 1999.