



SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE

Complexo Hospitalario Universitario
de Santiago de Compostela
Santiago de Compostela

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

Carmen Baulo Carballo.
Josefa Fernandez Vidal
Servicio de Hematología Y Hemoterapia

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

- ▣ EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
DEPENDE DE LA CALIDAD DE LA ASISTENCIA
RECIBIDA Y DE QUE SE CUMPLAN SUS
ESPECTATIVAS.
- ▣ ESTE GRADO DE SATISFACCIÓN SUELE
MEDIRSE MEDIANTE ENCUESTAS DISEÑADAS
PARA ESTE FIN

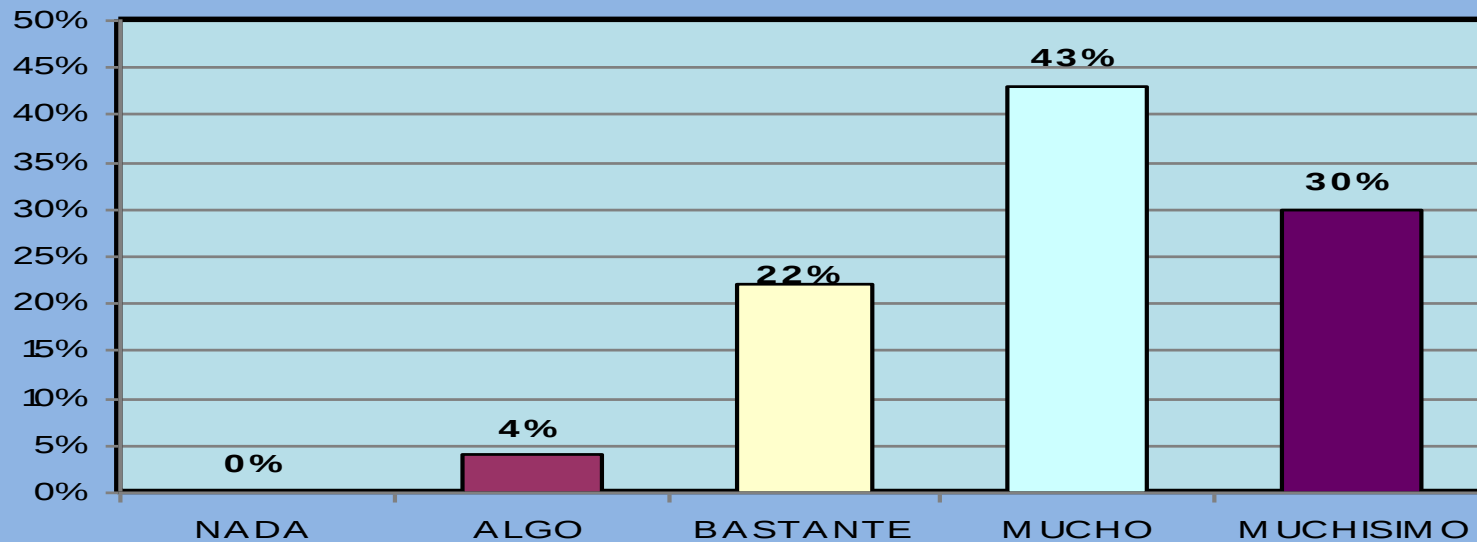
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

- En nuestra Unidad hemos realizado un estudio con el objetivo de medir la calidad que ofertamos .
- Para ello se elaboró un cuestionario con un total de 11 items .
- El paciente de forma anónima al final de su estancia hospitalaria valoraba cada apartado en una escala del 0 al 4.
- La muestra del estudio estuvo formada por 46 pacientes que precisaron aislamiento durante el ingreso con una estancia media de 25 días .
- 28 hombres y 18 mujeres, con edades comprendidas entre 28 y 65 años .
- Periodo: 12 meses entre junio 07-mayo 08

	Nada	Algo	Bastante	Mucho	Muchísimo
Considera adecuada la información recibida durante su ingreso	0	1	2	3	4
Domo valora la atención recibida por parte del personal de enfermería (profesionalidad, cortesía, disponibilidad...)	0	1	2	3	4
En cuanto al personal auxiliar de enfermería (Profesionalidad, cortesía, disponibilidad...)	0	1	2	3	4
Su opinión respecto a la atención médica (Accesibilidad, conocimientos científicos, etc)	0	1	2	3	4
Valoración de las instalaciones (Habitaciones, baños, salas, consultas) en cuanto a conservación, limpieza, ...	0	1	2	3	4
Aloración de la dieta (variedad, calidad, temperatura, ...)	0	1	2	3	4
Su opinión sobre la consulta (atención médica, claridad, tiempo de espera, ...)	0	1	2	3	4
Su consideración sobre el Hospital de Día (tiempo de espera, calidad de la atención, ...)	0	1	2	3	4
Durante el período de aislamiento el apoyo psicológico fue ...	0	1	2	3	4
Las atenciones recibidad para aliviar el dolor le han parecido las adecuadas.	0	1	2	3	4
El descanso nocturno ha sido adecuado y no alterado por ruidos, voces, ...	0	1	2	3	4

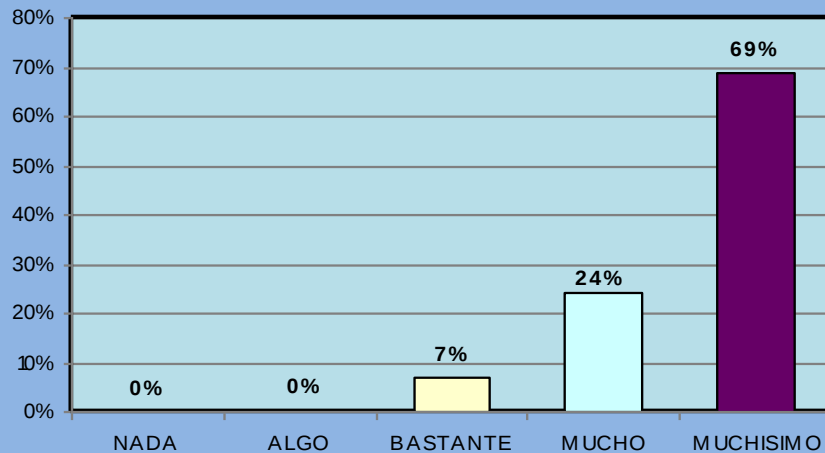
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

INFORMACION

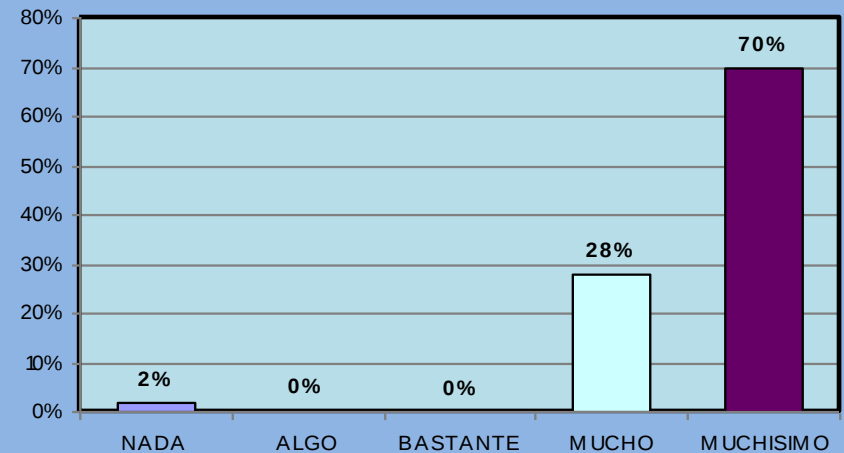


NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

ATENCION ENFERMERIA

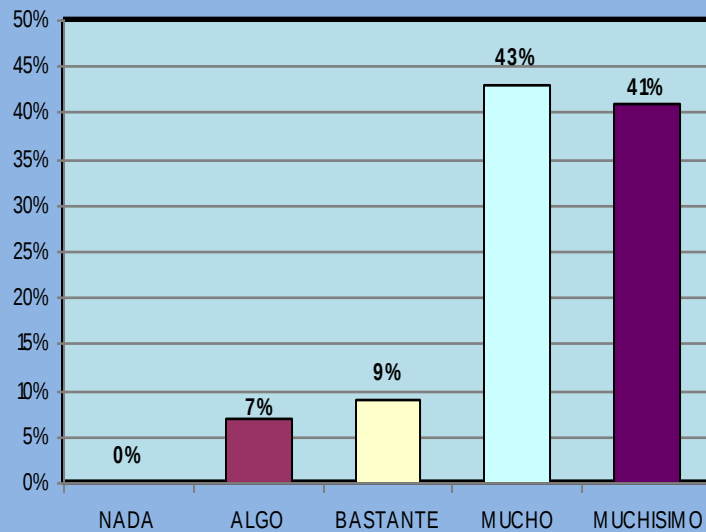


ATENCION MEDICA

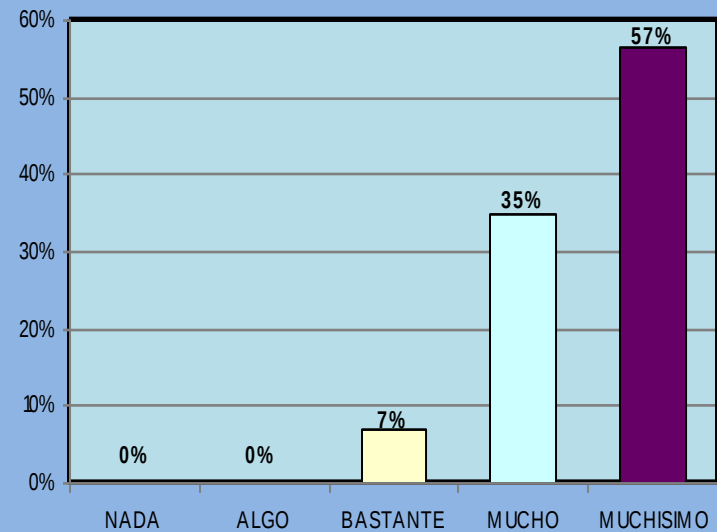


NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

INSTALACIONES

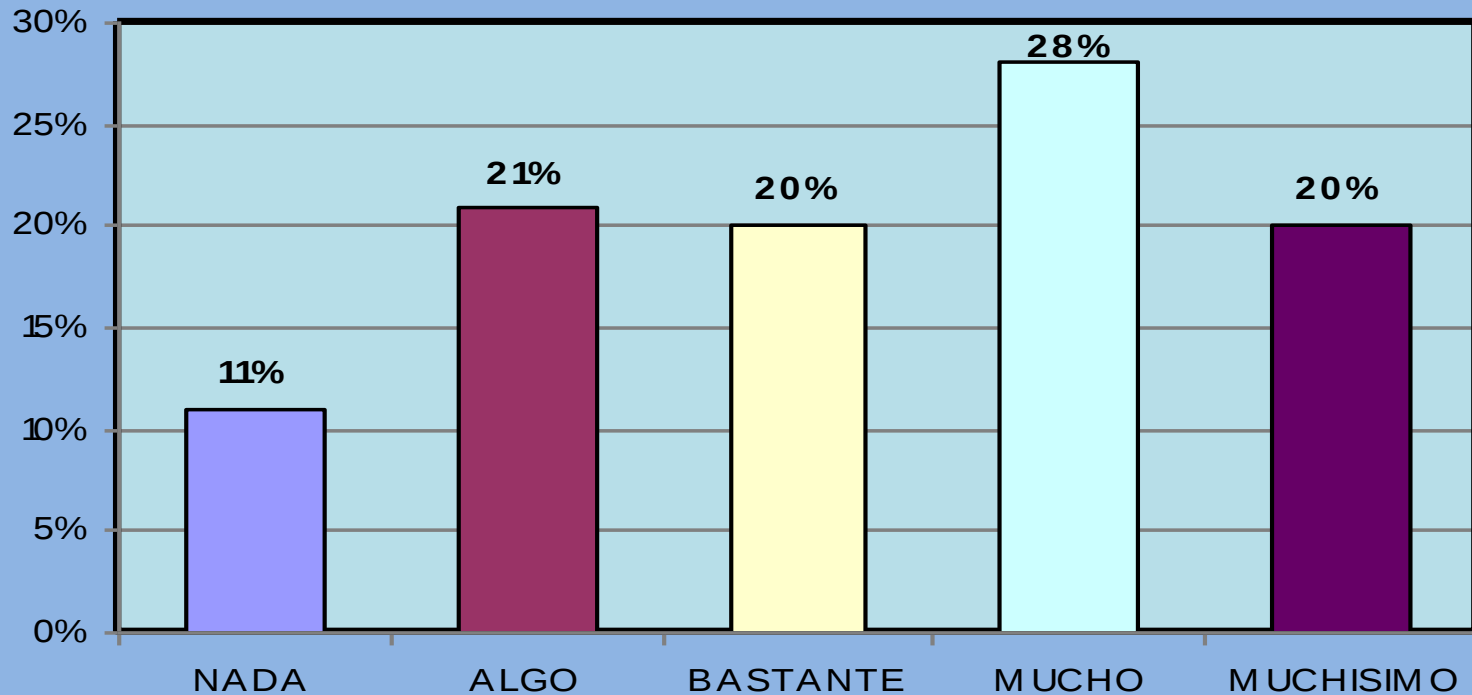


ALIVIO DEL DOLOR



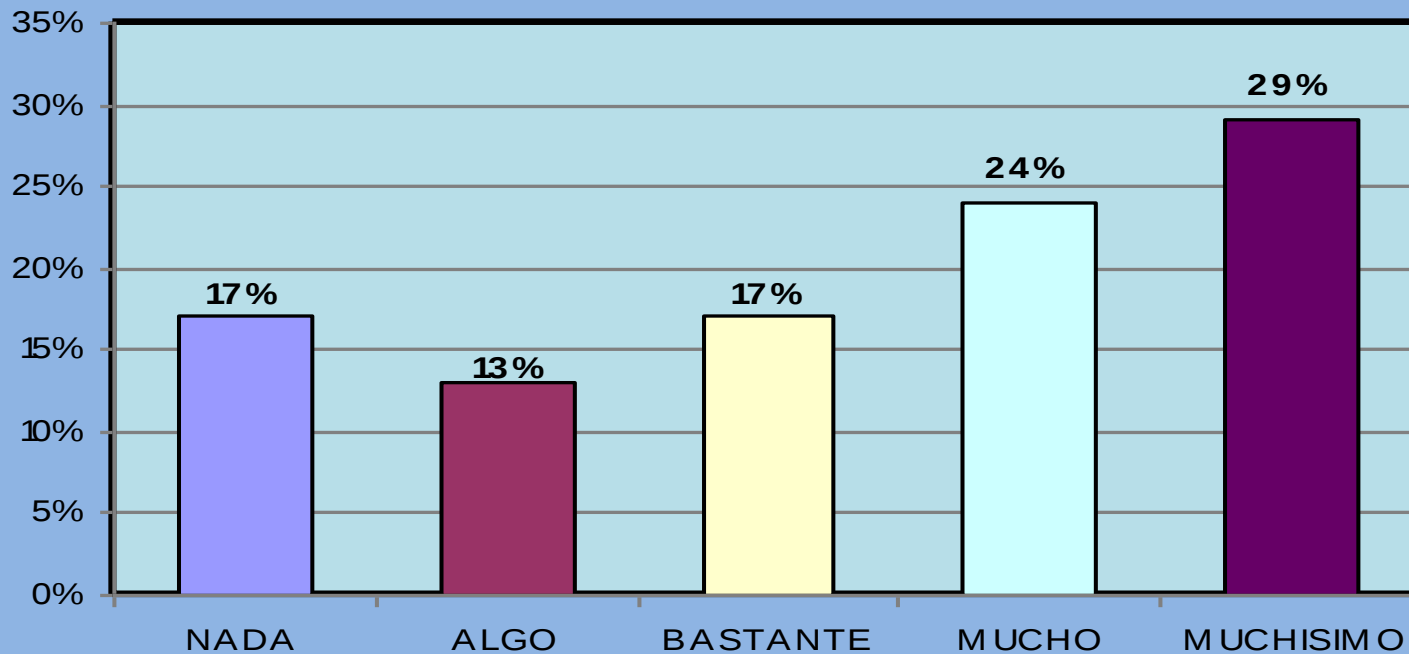
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

DIETA



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

DESCANSO NOCTURNO



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

Conclusiones

- 1 - La información es percibida como muy buena por el 73% de los pacientes.
- 2 - La atención médica y de enfermería es considerada óptima por un 95% de los pacientes. Incluyendo la atención recibida para aliviar el dolor.
- 3 - Las condiciones de la habitación son muy buenas.
- 4 - La dieta debe ser mejorada , aunque su valoración negativa está condicionada por los efectos adversos de los tratamientos, más que por la calidad y variedad de los menús .
- 5 - Sin embargo, son muy mejorables algunos factores que intervienen en el descanso nocturno de los pacientes.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

- El descanso adecuado durante la noche y un sueño reparador son fundamentales para mantener la salud y generan sensación de bienestar.



- La valoración negativa del descanso nocturno que hacen los pacientes la relacionan mayoritariamente con factores externos (*ruidos, luces ...*).

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

- ▣ Para **corregir** estos factores externos proponemos las siguientes medidas:
 - Revisar rutinariamente las bisagras de puertas.
 - Cerrar las puertas con cuidado.
 - Modular el tono de voz .
 - Revisar las luces piloto de las habitaciones
 - Bajar el volumen de timbres y teléfonos.
 - Concienciación del personal que trabaja en turno de noche y de nueva incorporación a la unidad .
 - Disminuir entradas en las habitaciones durante la noche.



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

- ▣ Con medidas tan sencillas se conseguiría mejorar considerablemente la satisfacción relacionada con la confortabilidad .
- ▣ La percepción de este tipo de calidad es muy valorada por el paciente.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UNA PLANTA DE HEMATOLOGÍA

Además es necesario reevaluar con periodicidad los resultados obtenidos para conseguir una mejora continua de la calidad ofertada en la Unidad .

Curar, a veces...

Mejorar, a menudo...

Confortar, siempre...



GRACIAS