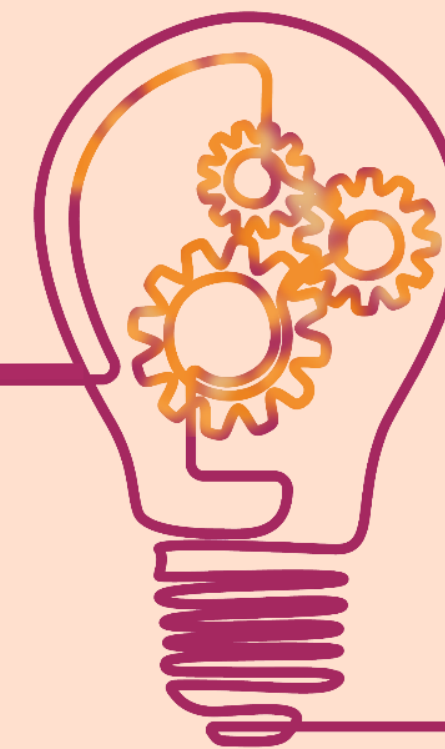




Implantació d'un sistema de Qualitat Assistencial: Satisfacció dels pacients d'una Unitat de Diàlisi

Sandra Rubio Paez, Elisabeth González Lao, Vicent Esteve Simó, Manel Ramírez De Arellano

Introducció

La satisfacció del client, ens permet prendre decisions per millorar la qualitat de l'atenció sanitària i augmentar els beneficis de les persones.

Els pacients en diàlisi estan sotmesos a un grau d'estrès físic i mental important. Existeixen nombrosos estudis que avalen que la satisfacció del pacient influeix de forma important en la percepció de la seva pròpia salut, i per tant en la millora de la pràctica clínica.

Constitueix una prioritat dels professionals sanitaris vetllar per aquesta satisfacció i per conèixer les necessitats dels pacients per poder establir objectius que el personal ha d'assolir.

Material i mètodes

Estudi prospectiu comparatiu anual realitzat entre el 2021-2023 . Se'ls va entregar per la seva complementació de forma anònima un qüestionari que avalua la satisfacció amb 6 preguntes tipo test, analitzades amb el Office Forms 365, que incideixen en els següents aspectes: confiança, dieta, informació, confort i equipament. El mètode de medició és l'escala de Likert

Adicionalment entre el 2022-2023, s'incorpora una pregunta nova respecte al transport i un apartat obert de comentaris.

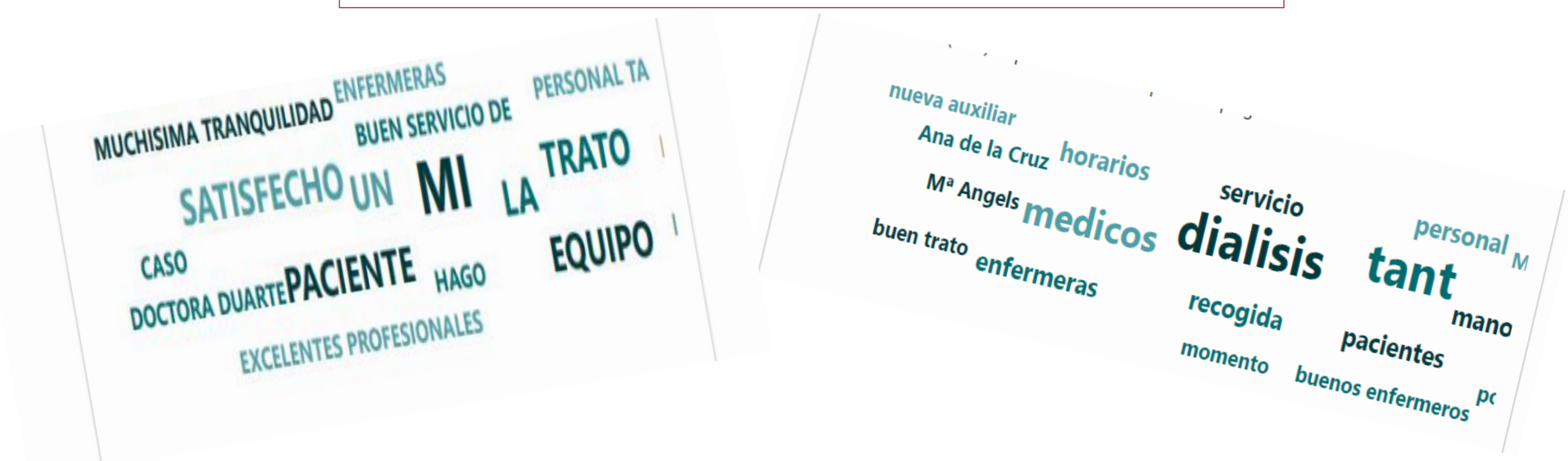
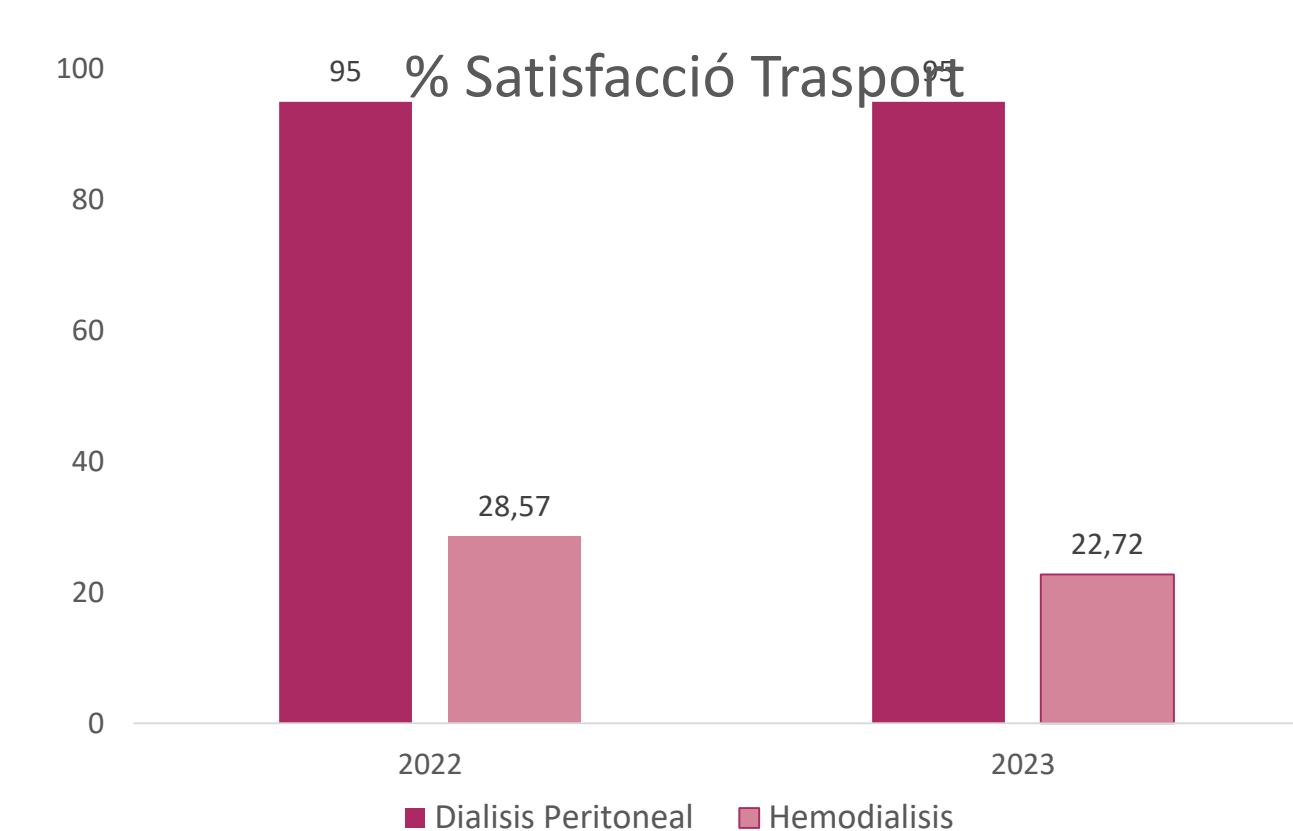
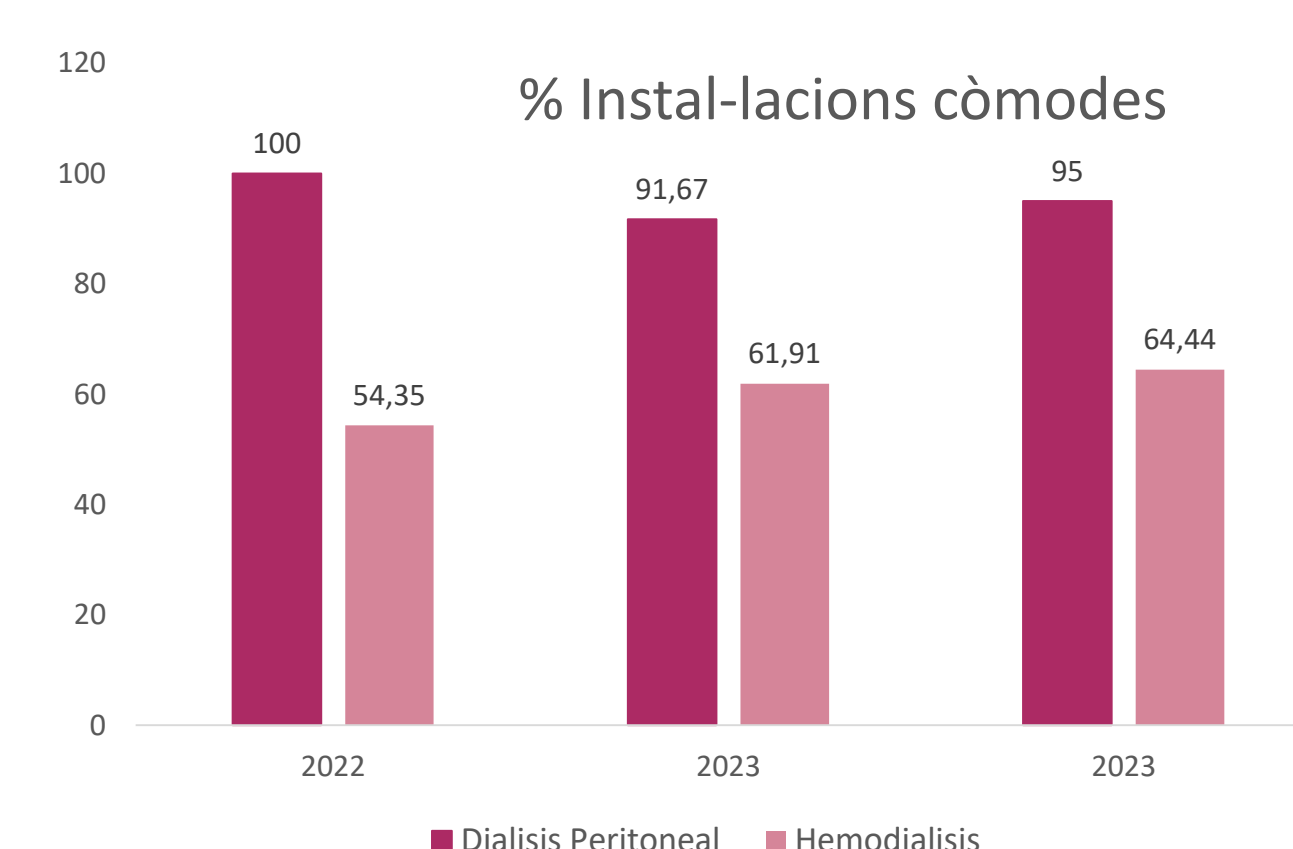
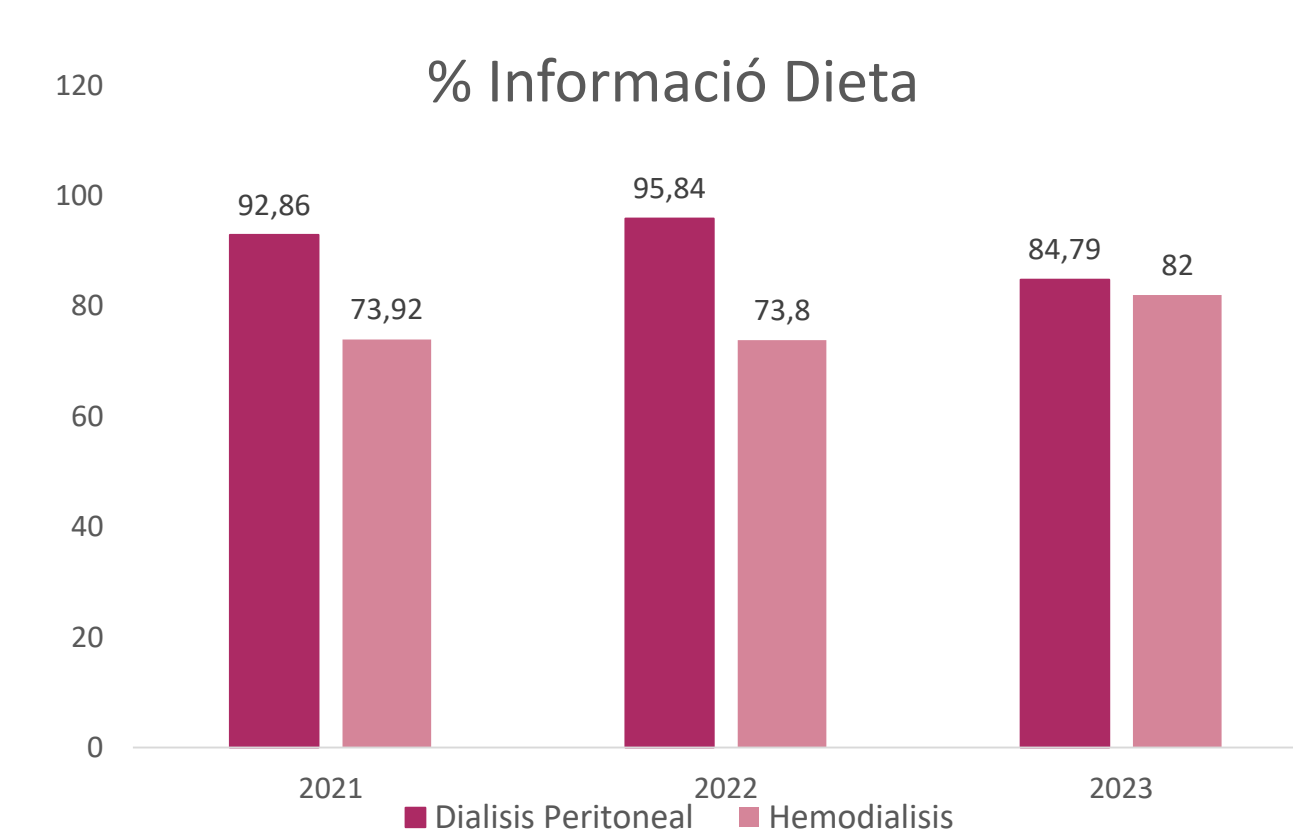
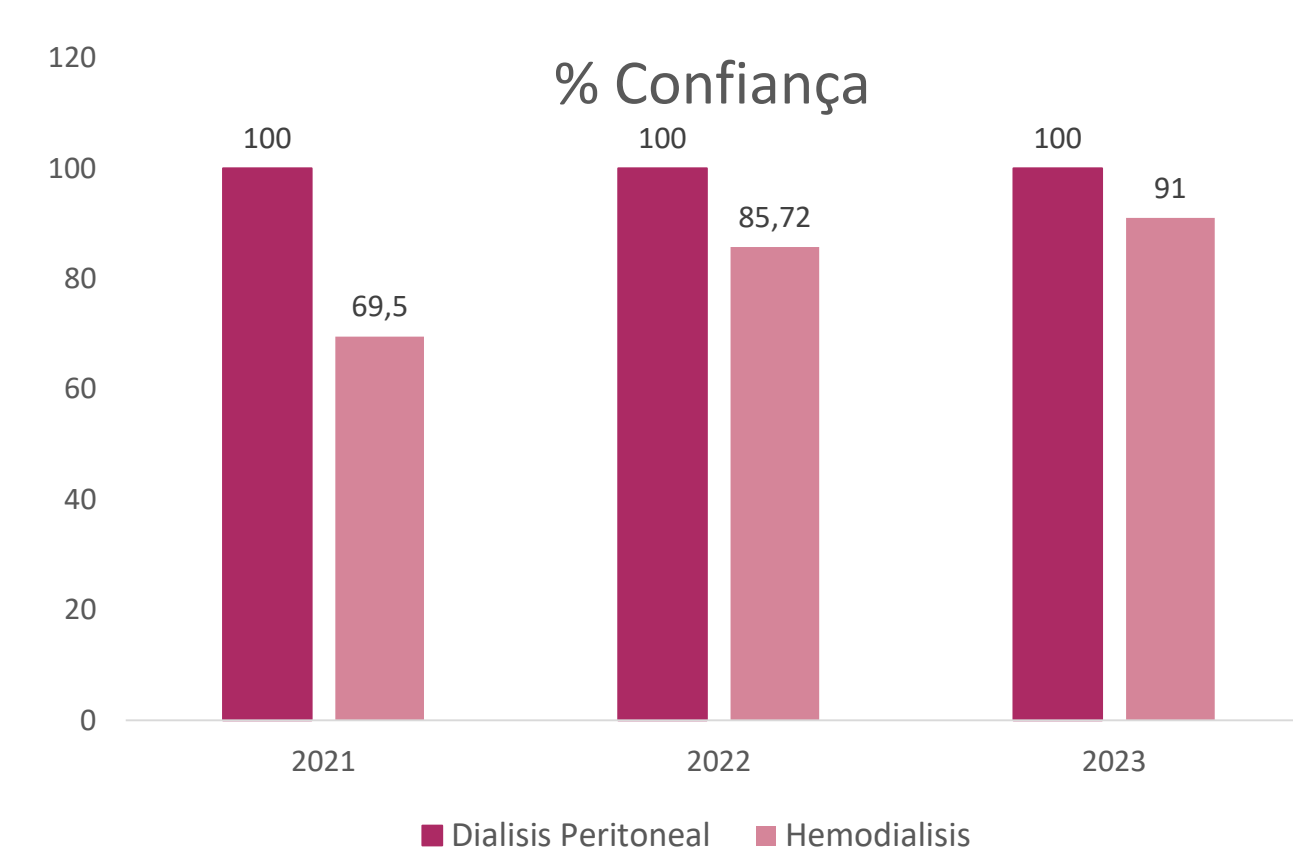
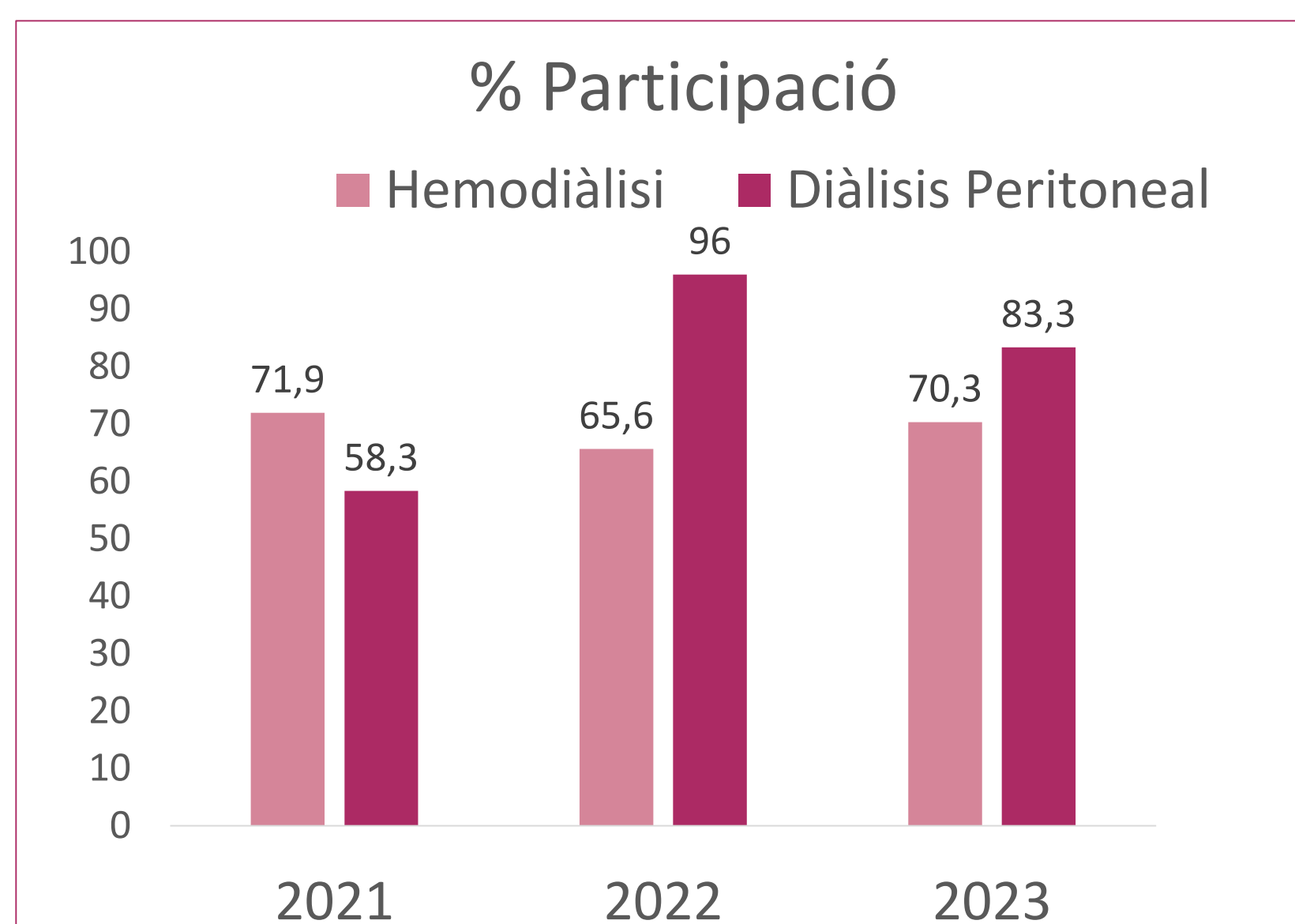
Objectius

- ✓ Avaluar la satisfacció dels pacients d'una Unitat de Diàlisi d'un mateix hospital amb amplia representació tant d'Hemodiàlisi (HD) com de Diàlisi Peritoneal (DP)
- ✓ Analitzar la percepció de satisfacció en els últims 3 anys.



- 1.- ¿Le transmite confianza y Seguridad los profesionales de la Unidad de Dialisis?
- 2.- ¿Respecto a la información facilitada sobre la dieta, ¿Le ha sido útil?
- 3.- ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre su diagnóstico y tratamiento?
- 4.- ¿Cree que los equipos y la tecnología de la Unidad son adecuados?
- 5.- ¿Considera que las instalaciones de la Unidad de Diálisis son cómodas?
- 6.-¿Considera adecuado el servicio que ofrecen las ambulancias?

Resultats



Accions

- Augment del temps d'infermeria en CCEE d' Hemodiàlisi
- Acol·lides individualitzades
- Grup de recerca: Humanització dels pacients en la Unitat de Diàlisi.
- Explicació de les dietes per la infermera responsable de les dietes.
- Dos llits mes, per l'augment de pacients dependents que necessiten llits
- Sofàs de tota la unitat nous.
- Sistema d'àudio nou per dos pacients amb auriculars.
- Sala d' aguts nova, per no tenir pacients ingressats amb els pacients ambulatoris
- Augment de la comunicació via e-mail o telefònica amb la empresa de transport, adequant horaris de pacients per evitar espera sobre tot en la sortida entre torns.

Conclusions

- Tant en Hemodiàlisi como en Diàlisi Peritoneal, el aspecte millor valorat va ser la confiança que li aporta el personal, y el pitjor valorat la espera d'entrada i sortida del transport sanitari.

Respecte als resultats del transport sanitari, hem augmentat l'esforç en les mesures correctives a realitzar amb l'empresa d'ambulàncies.

- Arrel dels resultats del primer any, vam realitzar millores correctives, per augmentar el confort de les instal·lacions i l'equipament. Al segon i tercer any, aquestes mesures fan que en aquestes categories millores la satisfacció.

- Conèixer la satisfacció dels pacients, ens ajuda a proposar objectius de millora que s'han d'anar complint, i establir de nous per anar millorant cada any.

- Es considera necessari continuar realitzant aquestes enquestes per avaluar i conèixer les necessitats dels pacients de la nostra unitat.