

Introducció

- L'experiència de pacient és un eix primordial en les estratègies dels centres sanitaris, amb l'objectiu de implicar a les persones en les decisions i resultats de salut, així com en el procés d'atenció sanitària. La nostra Unitat està certificada amb la norma UNE-EN ISO 9001:2015 d'un hospital de quart nivell.
- Les Unitats de Diàlisi necessiten disposar de la valoració dels seus pacients per millorar els circuits d'atenció al pacient i dissenyar accions de millora enfocades a la millora de la seva qualitat de vida.

Objectius

- ✓ Avaluat els aspectes de millora derivats del estudi de satisfacció dels pacients de la nostra Unitat de Diàlisi en els tractaments substitutius de fracàs renal (TSFR): Hemodiàlisi (HD) i Diàlisi Peritoneal (DP)

Material i mètodes

Estudi prospectiu anual realitzat en el primer trimestre de 2024, mitjançant un qüestionari estructurat ad-hoc. Les preguntes del qüestionari són tipus test i s'estructuren segons les següents dimensions: tracte, espai, transport, intimitat, informació i decisions compartides.

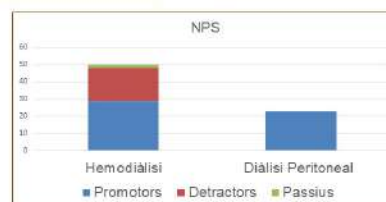
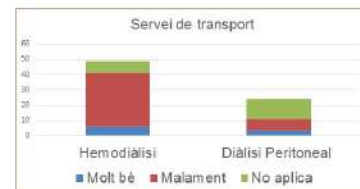
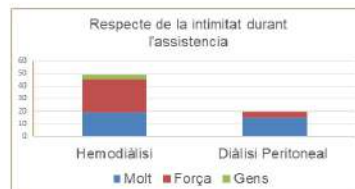
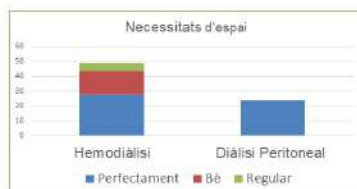
A més, un apartat obert per comentaris de millora que s'avaluaran de manera qualitativa.

L'enquesta s'ha realitzat en format paper i tenien l'opció voluntària de col·locar-la en una bústia de forma anònima. Les dades s'han enviat al Microsoft Forms pel seu registre i anàlisi.

- 1.- Quina disposició tenen els professionals per escoltar-lo i fer-se càrrec del que vostè li preocupa?
- 2.- Considera que la Unitat està adequada arquitectònicament a les seves necessitats?
- 3.- Pensa que es respecta la seva Intimitat durant la assistència?
- 4.- Els diferents professionals de la unitat li donen informació sobre el seu tractament?
- 5.- Com valoraria el servei de transport?
- 6.- Valori del 0 al 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut a la Unitat de Diàlisi.
- 7.- Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre?

Resultats

La participació va ser d'un 92% a Diàlisi peritoneal i un 77% a Hemodiàlisi. Un total de 49 pacients en Hemodiàlisi, i 23 pacients en D. Peritoneal. Pel que fa a la disposició del personal per escoltar-los el 90% dels enquestats estan molt contents en Hemodiàlisi i el 100% en Diàlisi peritoneal.



NPS Hemodiàlisi: 57
NPS D. Peritoneal: 100

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.
- Continuem incloent la planificació de mesures correctores ja que notifiquem com un risc les queixes dels pacients respecte al servei de transport.
- Realitzarem juntament amb la unitat de Formació, un taller sobre escolta activa per tots els professionals de la Unitat, donant valor a la part d'humanització i emocional dels pacients.
- Dos llits mes, per l'augment de pacients dependents que necessiten llits
- Sofàs de tota la unitat nous.
- Valorarem en un futur, en una possible remodelació arquitectònica de la Unitat, col·locar biombo de separacions entre pacients.
- 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 com en Diàlisi Peritoneal, l'aspecte millor valorat es la disposició dels professionals i tornarien a triar el nostre centre per realitzar el seu tractament. El Valor de NPS es baix.
- El transport sanitari es la dimensió amb pitjor valoració, incloent comentaris de queixes pel personal de les ambulàncies
- Amb tota aquesta informació hem realitzat accions correctives per millorar la satisfacció envers l'espai i la intimitat.
- 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 necessari continuar realitzant enquestes per avaluar i conèixer les necessitats dels pacients de la nostra unitat