VALORACIÓN DE UNA CONSULTA ABIERTA DE ENFERMERÍA EN UNA UNIDAD DE SUBAGUDOS EN EL PROGRAMA DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL

Sara Jiménez Niño, Maria Concepción Cobo Cebrián, Juan Manuel Freire González, Isabel Cortés Cortés, Abelinda Morón Romera, Pilar Herrera Porras

Institut de Neuropsiquiatria i Addiccions (INAD), Parc de Salut Mar, Barcelona, Spain

V Congrés Català d'Infermeria de Salut Mental

INTRODUCCIÓN

Existe una relación muy importante entre usuarios, familiares y enfermería durante el periodo de ingreso del paciente en la unidad de subagudos. Por ello, desde 2012 en el programa de rehabilitación, máximo 90 días de ingreso, se ha utilizado como técnica fundamental de trabajo con la família la Consulta Abierta de Enfermería (CAE) siendo una herramienta útil a la hora de integrar la colaboración familiar y llevar a cabo el cumplimiento del plan terapéutico programado.

En la CAE se realiza una acogida al usuario junto al familiar acompañante, como presentación inicial del programa de rehabilitación. Es una consulta integrada por enfermera, auxiliar, família y centrada en los usuarios de referencia, usando estrategias de intervención (planificación de las actuaciones), es informativa, bidireccional, presencial y de seguimiento desde el primer día hasta el alta y tendrá lugar en el despacho de enfermería; cuando surjan dudas, se facilitará vía telefónica el acceso a la información. A través de este proceso consultivo podemos aportar métodos concretos en la resolución de problemas.

OBJETIVO

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios y familiares con la atención enfermera estandarizada.

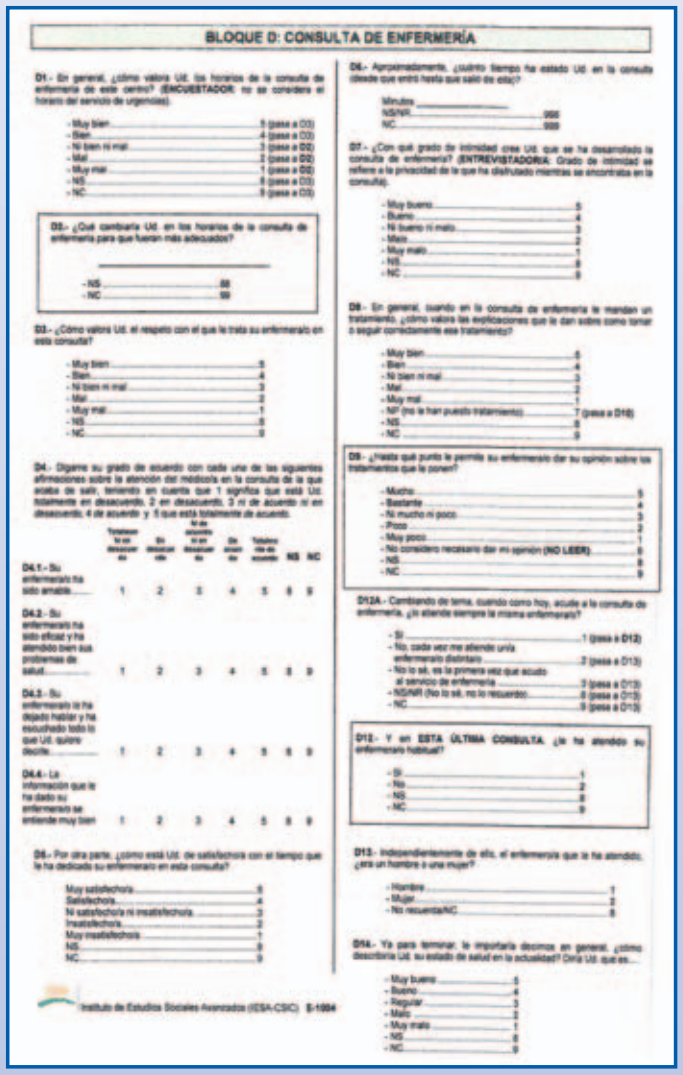
DESCRIPCIÓN

Para valorar la CAE entre los años 2015-2017, se han realizado encuestas telefónicas a los familiares de los usuarios utilizando como herramienta empírica la encuesta de satisfacción IESA-CSIC.

Los resultados se obtienen de un muestreo de 52 famílias, las cuales valoraron los horarios de consulta, respeto al trato, atención recibida, tiempo dedicado, intimidad, claridad de las explicaciones y permisión de opinión.

MUY BIEN	BIEN	NI BIEN /NI MAL	NO CONTESTAN
23	17	12	12
44,23%	32,64%	23,07%	
Grado satisfacción			
76,87%			

Fig. 1. Encuesta de satisfacción IESA-CSIC


BLOQUE D: CONSULTA DE ENFERMERÍA

D1.- En general, ¿cómo valora Ud. los horarios de la consulta de enfermería de este centro? (ENCUESTADOR: no se considera el horario del servicio de urgencias).

- Muy bien ..... 5 (pasa a D3)
- Bien ..... 4 (pasa a D3)
- Ni bien ni mal ..... 3 (pasa a D2)
- Mal ..... 2 (pasa a D2)
- Muy mal ..... 1 (pasa a D2)
- NS ..... 8 (pasa a D3)
- NC ..... 9 (pasa a D3)

D2.- ¿Qué cambiaría Ud. en los horarios de la consulta de enfermería para que fuesen más adecuados?

_____

- NS 88
- NC 99

D3.- ¿Cómo valora Ud. el respeto con el que le trata su enfermero/a en esta consulta?

- Muy bien 5
- Bien 4
- Ni bien ni mal 3
- Mal 2
- Muy mal 1
- NS 8
- NC 9

D4.- Dígame su grado de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones sobre la atención del médico/a en la consulta de la que acaba de salir, teniendo en cuenta que 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 que está totalmente de acuerdo.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	NS	NC
D4.1.- Su enfermero/a ha sido amable	1	2	3	4	5	8	9
D4.2.- Su enfermero/a ha sido eficaz y ha atendido bien sus problemas de salud	1	2	3	4	5	8	9
D4.3.- Su enfermero/a le ha dejado hablar y ha escuchado todo lo que Ud. quiere decirle	1	2	3	4	5	8	9
D4.4.- La información que le ha dado su enfermero/a se entiende muy bien	1	2	3	4	5	8	9

D5.- Por otra parte, ¿cómo está Ud. de satisfecho/a con el tiempo que le ha dedicado su enfermero/a en esta consulta?

- Muy satisfecho/a 5
- Satisfecho/a 4
- Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a 3
- Insatisfecho/a 2
- Muy insatisfecho/a 1
- NS 8
- NC 9

D6.- Aproximadamente, ¿cuánto tiempo ha estado Ud. en la consulta (desde que entró hasta que salió de ella)?

- Minutos _____
- NS/NR 999
- NC 999

D7.- ¿Con qué grado de intimidad cree Ud. que se ha desarrollado la consulta de enfermería? (ENTREVISTADORA: Grado de intimidad se refiere a la privacidad de la que ha disfrutado mientras se encontraba en la consulta).

- Muy bueno 5
- Bueno 4
- Ni bueno ni malo 3
- Malo 2
- Muy malo 1
- NS 8
- NC 9

D8.- En general, cuando en la consulta de enfermería le mandan un tratamiento, ¿cómo valora las explicaciones que le dan sobre cómo tomar o seguir correctamente ese tratamiento?

- Muy bien 5
- Bien 4
- Ni bien ni mal 3
- Mal 2
- Muy mal 1
- NP (no le han puesto tratamiento) ..... 7 (pasa a D10)
- NS 8
- NC 9

D9.- ¿Hasta qué punto le permite su enfermero/a dar su opinión sobre los tratamientos que le ponen?

- Mucho 5
- Bastante 4
- Ni mucho ni poco 3
- Poco 2
- Muy poco 1
- No considero necesario dar mi opinión (NO LEER) 6
- NS 8
- NC 9

D12A.- Cambiando de tema, cuando como hoy, acude a la consulta de enfermería, ¿le atiende siempre la misma enfermera/o?

- Sí ..... 1 (pasa a D12)
- No, cada vez me atiende una enfermera/o distinta/o ..... 2 (pasa a D13)
- No lo sé, es la primera vez que acudo al servicio de enfermería ..... 3 (pasa a D13)
- NS/NR (No lo sé, no lo recuerdo) ..... 8 (pasa a D13)
- NC ..... 9 (pasa a D13)

D12.- Y en ESTA ÚLTIMA CONSULTA, ¿le ha atendido su enfermero/a habitual?

- Sí 1
- No 2
- NS 8
- NC 9

D13.- Independientemente de ello, el enfermero/a que le ha atendido, ¿era un hombre o una mujer?

- Hombre 1
- Mujer 2
- No recuerda/NC 9

D14.- Ya para terminar, le importaría decirnos en general, ¿cómo describiría Ud. su estado de salud en la actualidad? Diría Ud. que es...

- Muy bueno 5
- Bueno 4
- Regular 3
- Malo 2
- Muy malo 1
- NS 8
- NC 9

Instituto de Estudios Sociales Avanzados (IESA-CSIC) S-1984

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Obtenemos de un análisis descriptivo mediante una escala categórica ordinal, un indicador positivo del 76,87% siendo los mejores ítems el respeto, la atención y la aceptación de opinión. Como propuestas de mejora con un 23,07% los ítems horarios y tiempo.

IMPLICACIÓN PARA LA PRÁCTICA CLÍNICA

Establecimiento de una relación empática y de ayuda personalizada con la família que conlleva a una mejor adherencia y aceptación al ingreso, mejorando el compromiso terapéutico.

CONCLUSIONES

La CAE es una herramienta de trabajo que proporciona un grado de satisfacción óptimo en la relación enfermera-paciente-familia.

La importancia de las habilidades comunicativas, las actitudes positivas y la empatía consigue proporcionar cuidados personalizados de enfermería con garantía de calidad y calidez mediante una relación recíproca, contribuyendo con el mantenimiento de la salud.

Se busca con ello favorecer una atención individualizada, siendo referencial para el paciente y haciendo coparticipantes a los familiares del tratamiento, buscando mejorar el grado de autonomía del paciente.

Es importante proporcionar un espacio para realizar una CAE por ser una primera situación de contacto favoreciendo la comprensión y la resolución de problemas, afianzar una confianza y la disponibilidad de realizar una relación de ayuda satisfactoria.

INAD Institut de Neuropsiquiatria i Addiccions

Parc de Salut MAR Barcelona