

CALIDAD PERCIBIDA. LA VISIÓN DE ENFERMERÍA

AUTORES: D^a. SAGRARIO HERRADOR ALONSO, D^a ORENCIA LOBATO VALCUENDE,

D^a MARGARITA PÉREZ DE LÍS, *Hospital Universitario Río Hortega, Valladolid*

En los años ochenta todas las empresas europeas empezaron a valorar la importancia de prestar mayor atención a la calidad, como única posibilidad de supervivencia al mismo tiempo que se estaba convirtiendo en el aspecto más competitivo de nuestros mercados.

La misma importancia adquiere en las empresas de servicios, para que se desarrollen eficientemente es que los servicios que presten estén orientados al cliente y encaminados hacia la consecución de la excelencia.

Los hospitales, como empresas de servicios, son organizaciones muy complejas que además de elaborar y producir el producto; los clientes no sólo evalúan y valoran la calidad en el resultado final sino que toman en consideración el proceso de recepción, administración y todos los aspectos inherentes a la sociedad.

Los criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de un servicio son los que establecen los clientes en relación a las expectativas esperadas en la prestación del servicio, así como, los niveles de calidad percibida se sitúan más bien por la diferencia que existe entre la calidad esperada y la experimentada.

En nuestras organizaciones sanitarias, la misión de la enfermería es identificar las respuestas humanas a la situación de salud, interviniendo a través de acciones específicas, de ayudas integradas en el plan de cuidados, personalizando e individualizando la oferta de servicios a las personas; ello hace que haya aumentado la demanda de cuidados.

La calidad de los cuidados la realizamos a través de los registros de enfermería y cuantitativamente nos indica en qué estándares estamos trabajando, pero nos preguntamos ¿nuestros pacientes perciben nuestras mejoras?

Ante esta pregunta, decidimos realizar un trabajo de investigación con el objetivo de conocer cualitativamente cómo perciben nuestros pacientes los servicios que prestamos. El valor de este trabajo de investigación ha sido buscar un mecanismo generador de nuevos conocimientos para la enfermería y sus resultados nos orientan hacia la calidad de los cuidados.

El trabajo lo realizamos con técnicas cualitativas que han consistido en entrevistas de grupos de pacientes y familiares durante sus estancias en el Hospital.

Las entrevistas las preparamos basándonos en los protocolos generales con los que trabajamos y teniendo en cuenta las dimensiones de calidad.

LOS RESULTADOS QUE OBTUVIMOS DE LAS ENTREVISTAS EN GRUPOS FUERON:

SATISFACCIÓN GENERAL.— El nivel general de satisfacción es muy bueno y en este dato coinciden la práctica totalidad de los participantes. Incluso las dos voces críticas que han surgido en otros tantos grupos, no dejan de reconocer que a pesar de los motivos puntuales de malestar su satisfacción general es buena.

- Los usuarios con largo historial de ingresos y experiencia en diversos hospitales, sí desagre-

ga su satisfacción señalando que el servicio ha mejorado en los últimos años y valorando positivamente al Hospital U. “Del Río Hortega” frente a otros hospitales, incluso a nivel nacional, en todo lo relativo al trato humano.

CONDICIONANTES DE LA SATISFACCIÓN.– Los mismos usuarios reconocen que “cada uno cuenta la historia según le viene” y que la satisfacción depende de factores personales que incluyen la misma evolución de la enfermedad. (En la experiencia de los grupos de discusión no parece haberse observado mayor insatisfacción con el servicio en función de una evolución negativa de la dolencia). Si parece afectar, por el contrario, la edad o el nivel cultural.

Un condicionante muy importante en la satisfacción es la información sobre el tratamiento y estado de salud.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LOS PROFESIONALES.– El servicio de los profesionales del hospital se puede estructurar en dos dimensiones: la tarea y las relaciones. En ningún caso se trata de realidades mutuamente excluyentes, sino que ambas se entremezclan durante la realización del servicio.

DIMENSIÓN TAREA.– La satisfacción con el desempeño de la tarea es muy alta. Se considera que todo el personal tiene una alta profesionalidad.

Refiriéndonos exclusivamente al servicio de enfermería los tres grupos no encontraron motivo de queja en su desempeño, asegurando que las curas se realizan de manera satisfactoria.

En general los usuarios reconocen su falta de criterios para valorar el trabajo de los profesionales, debido a que carecen de conocimientos en el tema, pero expresan confianza en la capacidad de los trabajadores del hospital.

La información, tanto al usuario como a su familia se considera satisfactoria pero se señala en dos ocasiones que sólo se recibe cuando se

insiste y que si no se pregunta no se informa. Se comenta frecuentemente la confusión que tienen los usuarios en materia de competencias de información de los diferentes grupos profesionales, de manera que no es infrecuente que se pregunte a la auxiliar de enfermería sobre temas médicos.

DIMENSIÓN RELACIONES.– La dimensión relacional obtiene resultados extraordinariamente buenos en todos los grupos. Por mucho que se hayan repetido las preguntas en este sentido no se ha encontrado, en ningún caso, respuesta negativa. El trato ha sido caracterizado como cariñoso, respetuoso, humano, educado, correcto, bueno y agradable.

Respecto a las relaciones, los usuarios entienden que se encuentran en un proceso de interacción con obligaciones mutuas.

IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS PROFESIONALES.– La identificación de los diferentes grupos que forman el personal del Hospital es muy reducida.

En los profesionales de enfermería el cambio de turnos dificulta el conocimiento de los nombres de las personas que les cuidan.

La identificación del producto enfermero se asocia a la respuesta inmediata, a las necesidades y llamadas, a temas de curas y semejantes.

En algunos de los grupos hay una alta valoración de determinados profesionales.

Cuando fueron preguntados por la satisfacción con el servicio de enfermería la respuesta general fue afirmativa.

SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES AMBIENTALES (MATERIALES).– La satisfacción con las condiciones ambientales es buena pero con matices. Para analizar el tema conviene dividirlo en los siguientes epígrafes:

● **Espacio físico.**– Todos los grupos critican el

hecho de que llegue a haber tres camas por habitación, mientras que el número de dos por habitación es considerado como bueno.

Se critica duramente las habitaciones con cuarto de baño compartido.

Se comenta como necesario la existencia de algún espacio de encuentro y ocio.

● **Ruidos.-** Se critica mucho los ruidos, pero no los generados por los profesionales, sino por los familiares o por la televisión.

● **Temperatura.-** Los tres grupos señalan que hace muchísimo calor, pero todos lo interpretan como natural.

● **Higiene.-** La higiene se reconoce buena. La limpieza en general también, pero con pequeñas matizaciones y ejemplos en contra (manchas en las paredes, etc)

● **Olores y humos.-** Se ha comentado varias veces con cierto énfasis y siempre fuera del grupo una vez terminada la reunión que es una vergüenza que se siga fumando en los pasillos a pesar de la prohibición.

SATISFACCIÓN CON LOS PRODUCTOS

● **Comida.-** La comida es considerada excelente. Se cita explícitamente la calidad, cantidad, temperatura y presentación, se valora muy positivamente la opionalidad.

● **Medios tecnológicos.-** Al menos uno de los usuarios comenta que el nivel tecnológico de maternidad le ha sorprendido de forma positiva.

● **Teléfono.-** Se valora positivamente la existencia de un teléfono por habitación.

● **Televisión.-** La televisión en las habitaciones suscitó fuertes debates. Se comenta la necesidad de regular su utilización.

SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE.- Un hospital es un sistema social en el cual se tienen interacciones no sólo entre terapeutas y enfermos, sino

también entre los enfermos y familiares. Este último tipo de relaciones son con cierta frecuencia conflictivas y generan tensiones que los usuarios esperan que sean resueltas por los profesionales del centro. En este sentido se señalan las siguientes ideas:

- La adecuación de los compañeros de habitación.
- Otros temas de relación humana hacen referencia al ruido, al control de las visitas, al problema de la televisión.

SATISFACCIÓN CON PROCESOS CONCRETOS

● **Acogida.-** La acogida tal como está diseñada en el protocolo no parece llevarse a efecto, cada uno de los grupos y de los usuarios cuenta una experiencia diferente.

● **Propuesta de mejora.-** Apoyo psicológico, preferentemente en grupo.

● Incidir en el tema de la adecuación de los compañeros de habitación.

● Homogeneizar el proceso de acogida.

● Mayor comodidad para acompañantes en la planta de maternidad.

● Facilitar la distinción entre grupos profesionales.

● Evitar que se fume en zonas prohibidas.

Las conclusiones del trabajo es que los pacientes perciben la calidad del servicio de forma integrada de todos los elementos que intervienen en el proceso de la prestación del servicio. Estos elementos incluyen personas que realizan distintos servicios relacionados con el servicio final y el medio ambiente físico en el que se llevan a cabo los servicios.

Así mismo, se ha constatado en la metodología que la actitud de los participantes ha sido muy abierta durante toda la interacción; no parecen haber sentido prevención y miedo a realizar aportaciones críticas, quizás porque el equipo investigador no aparece vinculado al mundo hospitalario.