

Título: SATISFACCIÓN PERCIBIDA DEL CUIDADO DE LOS NIÑOS INGRESADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL Y PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL MANCHA CENTRO POR PARTE DEL PERSONAL DEL ENFERMERÍA

Autores: "África Avilés Álvarez de Lara", Begoña Moreno Ruiz, M^a Cruz Zamora García, Olga Redondo González

Hospital: Hospital Mancha Centro

Ciudad: Alcázar de San Juan

Comunidad: Castilla La Mancha

Teléfono: 676325190

E-mail: africa.aviles@yahoo.es

Introducción: Este estudio pretende investigar e informar a los profesionales de enfermería de la opinión que tienen los padres y familiares de los niños ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y Pediátricos (UCIPN) sobre la atención recibida por el equipo de Enfermería de dicha unidad. Ésta es una información que ayuda al personal de Enfermería a afianzarse y a mejorar en la práctica diaria.

Palabras: Satisfacción, Enfermería, Cuidados Intensivos, niños

Justificación: Conocer la opinión de las familias cuyos hijos ingresan en la UCIPN sobre la atención del personal de Enfermería para poder hacer una valoración de la línea de trabajo de los mismos

Objetivos: Evaluar el grado de satisfacción que tiene la familia sobre los cuidados ofrecidos por los profesionales de Enfermería a los niños ingresados en la UCIPN.

Material: Encuesta validada LOPSS12 (La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale 12) modificada de 12 ítems con formulación positiva y negativa.

Método: Estudio observacional descriptivo de corte transversal basado en la encuesta validada LOPSS12 (La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale 12) modificada de 12 ítems con formulación positiva y negativa, realizada por el padre, madre o ambos, en el momento del alta del paciente de la UCIPN del Hospital General Mancha Centro (HGMC), entre el 1 de noviembre de 2014 hasta el 28 de febrero de 2015 incluido.

Resultados: El 55,26% de las encuestas fueron cumplimentadas por las madres (n=21) y un 42,11% (n=16), por ambos padres. El aspecto más positivamente valorado sobre el personal de enfermería fue el empeño/conciencia de su trabajo (media=4,81, DE=0,52). También se valoró muy positivamente la prontitud en contestar las llamadas (media=4,78, DE=0,54), la amabilidad (media=4,78, DE=0,54), el interés por atender a las preocupaciones de los papás o del niño/a (media=4,68, DE=0,91), la paciencia (media= 4,54, DE=1,19) y la consideración de las opiniones y preferencias de los padres respecto a los planes del cuidado de niños/as (media=4,49, DE=0,95). Los padres se mostraron bastante-totalmente de acuerdo (media 1,22, DE=0,40) respecto al grado de atención que reciben los niños, la facilidad de hacer preguntas, la ayuda recibida para comprender la enfermedad, los consejos recibidos, la comprensión de los problemas, y la posibilidad de poder compartir los sentimientos o emociones.

Conclusiones: Según la respuesta aportada, mayoritariamente por padres y madres, los resultados muestran una gran satisfacción de éstos, con la atención que reciben los niños en la unidad por parte del personal de enfermería. Además los familiares también se sintieron cuidados, acogidos y escuchados, como miembros más del equipo de cuidados. Consecuencia

de los resultados tan positivos será que el personal continúe realizando su labor con más capacidad de entrega si cabe y aumentará el grado de la satisfacción profesional.

Bibliografía: CABRERO GARCÍA, Julio; RICHART MARTÍNEZ, Miguel. "Adaptación española de una escala para medir la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería: primeros resultados". En: Psicología española en la Europa de los 90: ciencia y profesión: Valencia, 15 a 20 de abril de 1990. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 1990. Vol. 7: Psicología de la salud. ISBN 84-87556-06-X, pp. 297-301 CABRERO, J; CARTAGENA, E; RICHART, M. "Adaptación de una escala para medir la satisfacción de un paciente con los cuidados". Alicante: Diputación Provincial de Alicante. 1992. PUJULÁ-MASÓ J. et al. "La satisfacción de los pacientes hospitalizados como indicador de la calidad asistencial". *Enferm. Clin.* 2006; 16 (1): 19-26

Comunicación oral: SI