



SATISFACCIÓ DELS PACIENTS DE L'ATENCIÓ REBUDA EN UNA UNITAT DE CURTA ESTADA D'URGÈNCIES

Joan Rodríguez; Rosa Comabella; Elena Moreno; Monica Rodríguez; Verónica Jiménez; Carles Ferré
Unitat de Curta Estada d'Urgències de l'Hospital Universitari de Bellvitge

INTRODUCCIÓ

La Unitat de Curta Estada d'urgències (UCEU) de l'Hospital Universitari de Bellvitge és un recurs de suport al servei d'urgències i una alternativa a la hospitalització convencional. La millora en la qualitat és una prioritat de qualsevol recurs assistencial i en concret dels Serveis d'Urgències Hospitalàries.

OBJECTIU

Conèixer el grau de satisfacció dels pacients de l'atenció rebuda en una UCEU.

MÈTODES

Disseny d'una enquesta de satisfacció basada en el model validat del Pla d'enquestes de satisfacció d'assegurats del CatSalut per línia de servei. L'enquesta anònima i de caràcter voluntari va ser distribuïda durant un període de 2 mesos. L'enquesta consta de 24 preguntes amb opcions de valoració predeterminades en 6 categories: Excel.lent, Molt bé, Bé, Regular, Malament i NS/NC. Les 24 preguntes estaven distribuïdes per valorar la satisfacció dels pacients en tres blocs: Comoditat i infraestructures del servei, Percepció del grau d'informació rebuda pels professionals i Qualitat assistencial. Una resposta positiva correspon a excel.lent, molt bé i bé, mentre que les negatives corresponen a regular, malament i NS/NC.

RESULTATS

En el període d'estudi es van dur a terme 200 enquestes. L'edat mitjana dels pacients enquestats fou de 76.9 anys (DE \pm 6.77) amb un 60% de dones i una estada mitjana de 3.6 dies. Per blocs hi hagué un 92.1% de respostes positives a Comoditat i Infraestructures, un 83.75% a Grau d'Informació i un 94.5% en Qualitat Assistencial.

CONCLUSIONS

Tot i que el grau de satisfacció dels pacients ingressats a la UCEU és molt elevat i en un 94.5% dels casos tornarien a ingressar a la nostra unitat, observem un marge de millora en quant al grau d'informació rebuda pels professionals.