



# XXIII<sup>e</sup>

## Congrés nacional català d'urgències i emergències

PUNT D'INNOVACIÓ I CONEIXEMENT

Seu: Tecnocampus  
Mataró 14 i 15 d'abril 2016



CONSORCI SANITARI  
DEL MARESME



Germans Trias i Pujol  
Hospital



TecnoCampus  
Mataró-Maresme

## **PERCEPCIÓ D'HUMANITZACIÓ DELS CUIDATGES D'INFERMERIA AL SERVEI D'URGÈNCIES.**

Maria Ventura Arnella, Núria Casas Vidal, Piedad Iglesias Martín, Sandra Inestal Jareño, Ana Olmedo García.  
Hospital de Sant Pau i Santa Tecla.

**INTRODUCCIÓ:** Una de les inquietuds de les infermeres sobre els cuidatges que proporcionen és l'opinió que tenen els usuaris. És difícil d'avaluar la percepció de la qualitat dels cuidatges d'infermeria ja que és una dimensió subjectiva i que depèn de molts factors, com per exemple: tipus de patologia, temps d'espera, estructura física del servei d'urgències entre d'altres.

**OBJECTIU:** Analitzar el grau de satisfacció dels usuaris amb els cuidatges d'infermeria proporcionats al servei d'urgències del nostre hospital.

**METODOLOGIA:** Estudi quantitatiu, descriptiu i transversal. L'instrument utilitzat va ser la enquesta CECSS validada amb preguntes tipus Likert que permet mesurar tant el grau positiu, com el neutral o negatiu de cada enunciat. Els criteris d'inclusió van ser el pas pel servei d'urgències del nostre hospital amb un nivell d'urgència I, II o III segons el triatge, ser majors de 18 anys i haver signat el consentiment per a participar en el nostre estudi. Les enquestes es van passar durant els torns de treball de les investigadores durant el mes de gener de 2016 al moment de l'alta o bé ingrés.

**RESULTATS:** 30 pacients van respondre a les enquestes, dels quals un 65% van mostrar una total satisfacció amb els cuidatges de la infermera, un 15% van mostrar un nivell de satisfacció baix, sobretot en relació amb el temps dedicat a l'atenció al pacient per part de la infermera, i la resta van mostrar un nivell mitjà de satisfacció.

**CONCLUSIONS:** En general, la satisfacció amb els cuidatges rebuts és elevada. Aquest estudi servirà per aplicar les mesures de millora emfatitzant en els aspectes més destacats de l'enquesta, per exemple la informació facilitada als usuaris i acompanyants, així com també continuar treballant de forma competent amb eficàcia i eficiència.

**PARAULES CLAU:** Cures d'infermeria, satisfacció, urgències