



Murcia, 14 y 15 de junio de 2017

**RESULTADOS**

**INTRODUCCIÓN:** En los últimos años existe un cambio significativo en las entidades sanitarias, pasando estas de estar centradas en los profesionales a estarlo en los pacientes, intentando solucionar todo aquello que le preocupe. Se ha incrementado la importancia de la opinión de los usuarios, respecto a la calidad de los servicios prestados en una entidad sanitaria, para poder ofrecer una atención con todas sus necesidades y expectativas, por lo que las instituciones tienen la obligación, de dar las herramientas necesarias a los pacientes, para que califiquen la atención sanitaria



**OBJETIVO GENERAL:** Evaluar el grado de satisfacción con la calidad percibida al alta de los padres, madres o tutores en el servicio de pediatría. Específicos: Determinar el grado de satisfacción con el entorno que tienen los usuarios del servicio de pediatría. Identificar el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería que tienen los usuarios del servicio de pediatría. Describir el nivel de satisfacción con la atención médica que tienen los usuarios del servicio de pediatría. Valorar el nivel de satisfacción con los servicios de cocina, lencería y limpieza que tienen los usuarios del servicio de pediatría

**METODOLOGÍA:** Observacional, descriptivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 98 cuestionarios de escolares y otros 28 cuestionarios de neonatos

**CONCLUSIONES:** En cuanto a la satisfacción tanto en los padres con niños escolares o neonatos, los resultados han sido muy buenos, la mejor percepción o satisfacción de los padres en relación a la enfermería es el contacto humano hacia los niños, siendo el peor resultado respecto a los cuidados de enfermería, la accesibilidad de los padres al personal sanitario, aunque a la mayoría le parecía muy bueno o excelente. Entre las aportaciones de los padres, solo el 1% de los padres de niños escolares, percibían falta de más personal enfermero en la planta y el resto vieron excelente los cuidados de enfermería, algo que se podría mejorar es la identificación del personal a la llegada a la habitación, solo un 77,6% del personal lo realiza.

Tabla 1. Valoración del entorno

Ítem	Escaso	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. ¿Cómo calificaría la limpieza de enfermería al ingreso?	1,0%	1,0%	9,2%	19,4%	69,4%
2. ¿Cómo calificaría la accesibilidad de enfermería?	3,1%	7,1%	19,4%	28,6%	41,8%
3. Habitación	2,0%	4,1%	14,3%	25,5%	54,1%
4. Pasaje	1,0%	2,0%	12,2%	20,4%	55,1%
5. Voz de los niños	8,2%	5,1%	12,2%	19,4%	55,1%
6. Decremento. Pocos cuidados de personal	2,0%	1,0%	3,1%	10,2%	83,7%

Tabla 2. Valoración de los cuidados de enfermería

Ítem	Escaso	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
7. ¿Cómo calificaría la rapidez de enfermería al ingreso?	1,0%	3,1%	10,2%	15,3%	69,4%
8. ¿Cómo calificaría la accesibilidad de enfermería?	1,0%	2,0%	12,2%	24,6%	59,2%
9. ¿Cómo valoraría la rapidez con la que le atienden en las consultas de enfermería?	0,0%	0,0%	10,2%	24,6%	65,3%
10. ¿Cómo calificaría la calidad percibida por enfermería?	0,0%	0,0%	8,2%	25,5%	66,3%
11. ¿Cómo valoraría el contacto humano del personal de enfermería. Respecto al niño?	1,0%	0,0%	7,1%	17,3%	74,9%
12. ¿Cómo valoraría el contacto humano del personal de enfermería. Respecto a la familia?	1,0%	2,0%	8,2%	17,3%	68,4%
13. ¿Cómo valoraría el contacto humano de la lactancia materna? (si procede)	1,0%	1,0%	4,1%	5,1%	17,2%

Tabla 4. Cocina, lencería y limpieza

Ítem	Escaso	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
14. ¿Cómo calificaría la calidad de la comida?	1,0%	5,1%	14,3%	17,3%	42,3%
15. ¿Cómo calificaría la cantidad de comida?	2,0%	2,0%	13,3%	17,3%	45,9%
16. ¿Cómo calificaría la calidad de la limpieza (limpieza, orden, etc)	8,2%	10,2%	12,2%	23,5%	42,9%
17. ¿Cómo calificaría la limpieza de la lencería?	2,0%	6,1%	12,2%	16,3%	59,2%

Tabla 3. Valoración de la atención médica.

Ítem	Escaso	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
14. ¿Cómo calificaría la atención médica al ingreso?	3,1%	3,1%	7,1%	17,3%	66,3%
15. ¿Cómo calificaría la accesibilidad de los pediatras?	2,0%	3,1%	15,3%	25,5%	53,1%
16. ¿Cómo calificaría el cumplimiento de los planes de atención de los pediatras?	0,0%	1,0%	14,3%	24,5%	56,1%
17. ¿Cómo valoraría el contacto humano de los pediatras hacia el niño?	0,0%	0,0%	6,1%	20,4%	71,4%
18. ¿Cómo valoraría el contacto humano de los pediatras hacia la familia?	0,0%	0,0%	8,2%	19,4%	69,4%

Tabla 6. Valoración de los cuidados de enfermería y de la atención médica

Ítem	Escaso	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
10. ¿Cómo calificaría la atención de enfermería al ingreso?	3,6%	3,6%	3,6%	25,0%	64,3%
12. ¿Cómo valoraría la rapidez con la que las enfermeras le han atendido tras pedirle ayuda?	0,0%	0,0%	3,6%	42,9%	50,0%
13. ¿Cómo calificaría los cuidados prestados por enfermería?	0,0%	0,0%	3,6%	28,6%	67,9%
14. ¿Cómo valoraría el contacto humano del personal de enfermería hacia el niño?	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	67,9%
16. ¿Cómo valoraría el estímulo y ayuda para la lactancia materna? (si procede)	0,0%	0,0%	17,9%	32,1%	46,4%
17. ¿Cómo calificaría la atención médica al ingreso?	0,0%	0,0%	7,1%	35,7%	57,1%
18. ¿Cómo calificaría la accesibilidad de los pediatras?	0,0%	3,6%	10,7%	35,7%	50,0%
20. ¿Cómo valoraría el contacto humano de los pediatras hacia el niño?	0,0%	0,0%	7,1%	35,7%	53,6%
21. ¿Cómo valoraría el contacto humano de los pediatras hacia la familia?	3,6%	0,0%	10,7%	39,3%	39,3%