

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL INGRESO EN LA UNIDAD DE INTERNAMIENTO BREVE. DE PACIENTES ANCIANOS.

Miguel Núñez Villalba, Horus Laffite Cabrera, Juan Antonio Díaz Garrido, Cira Febles Arévalo, Miguel Acosta Ojeda, Raquel Zúñiga Costa, Elena Cabrera Saavedra. Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín

Introducción

Con la finalidad de comparar el nivel de satisfacción de los usuarios mayores de 60 años ingresados en la Unidad de Internamiento Breve (UIB) del Servicio de Psiquiatría del Hospital Universitario Dr. Negrín de Las Palmas de Gran Canaria, con la satisfacción de los usuarios del resto de edades en idéntica condición, se ha realizado el análisis de las encuestas cumplimentadas al efecto por los mismos durante los años 2016 y 2017.

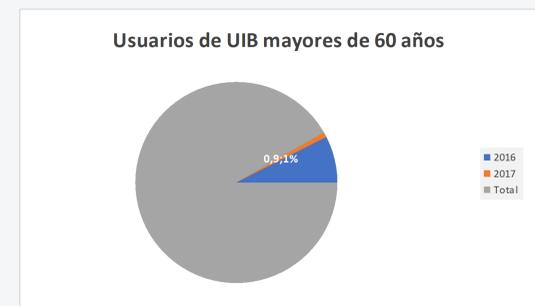
Método

El instrumento utilizado para este fin se trata una encuesta compuesta por 14 ítems formulados por el Servicio de Psiquiatría del Hospital Doctor Negrín para medir la satisfacción del usuario con respecto a diversos aspectos del ingreso en la UIB (las instalaciones, los profesionales, la terapia ocupacional y el ingreso en su conjunto).

En su encabezado, la encuesta identifica la unidad en la que los usuarios han sido atendidos, así como los datos biográficos relativos a la edad y sexo de éstos. A la mayoría de los ítems incluidos (12 de los 14), el usuario responde marcando con una X la alternativa que considere más idónea entre las cuatro opciones propuestas. Se incluye también un ítem dicotómico (ítem nº4), al cual se responde seleccionando entre las opciones “sí o no”, así como varios ítems que incluyen la posibilidad de dar una respuesta abierta y, por tanto, cualitativa, que no incluiremos aquí.

Los datos cuantitativos se han tratado contabilizando el porcentaje de usuarios encuestados que escogía cada opción entre las respuestas propuestas, teniendo en consideración las medias totales obtenidas entre los años 2016 y 2017.

Se han contabilizado un total de 98 encuestas en el año 2016, de las cuales 8 correspondían a usuarios mayores de 60 años (8,16%) y 97 encuestas en 2017, de las cuales otras 8 pertenecían a mayores de 60 años (8,25%).



Resultados

ÍTEM 1. SATISFACCIÓN CON EL INGRESO ¿Se considera satisfecho con el ingreso en esta Unidad?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,23	2,12
2017	2,58	2,71
MEDIA TOTAL	2,4	2,41

ÍTEM 2. ¿Podría indicarnos su nivel de SATISFACCIÓN CON LAS DEPENDENCIAS de la Unidad?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,14	2,37
2017	2,27	2,14
MEDIA TOTAL	2,2	2,25

Ítem 2b. SATISFACCIÓN CON ASEO

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,19	2,5
2017	2,4	2,25
MEDIA TOTAL	2,3	2,37

Ítem 2c. SATISFACCIÓN CON CONFORTABILIDAD/COMODIDAD

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,03	2,25
2017	2,14	2,37
MEDIA TOTAL	2,1	2,31

Ítem 2d. SATISFACCIÓN CON ASPECTO FÍSICO DE LAS INSTALACIONES

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	1,86	2
2017	2,06	1,87
MEDIA TOTAL	1,96	1,93

Ítem 2e. SATISFACCIÓN CON LIMPIEZA

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,37	2,12
2017	2,47	2,37
MEDIA TOTAL	2,42	2,25

Ítem 2f. SATISFACCIÓN CON NIVEL DE RUIDOS

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	1,55	1,75
2017	1,53	2
MEDIA TOTAL	1,54	1,88

Nota: En el análisis del nivel de ruidos se invierten las puntuaciones, correspondiendo las más altas, a los mayores niveles de ruido percibido por los pacientes

Ítem 3. SATISFACCIÓN CON FACULTATIVO Y ENFERMERÍA. ¿Se considera satisfecho con la explicaciones que le dio el Facultativo (psiquiatra o psicólogo clínico), sobre su enfermedad?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,5	2,37
2017	2,6	2,5
MEDIA TOTAL	2,55	2,43

Ítem 4. EXPLICACIÓN DEL TRATAMIENTO. ¿El Facultativo le explicó el tratamiento que debía seguir?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años			MEDIA > 60 años		
	SI	NO	NS/NC	SI	NO	NS/NC
2016	87,75%	3,06%	9,18%	100%	0%	0%
2017	94,79%	3,12%	2,08%	100%	0%	0%
MEDIA TOTAL	91,27%	3,09%	5,63%	100%	0%	0%

Ítem 5. EXPLICACIÓN DEL TRATAMIENTO. ¿Entendió las explicaciones sobre el tratamiento que le dio el Facultativo?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,34	2,37
2017	2,53	2
MEDIA TOTAL	2,43	2,18

Ítem 6. RESOLUCIÓN DE DUDAS ¿Cuándo usted tienes dudas acerca de su tratamiento, ¿El Facultativo resolvió sus dudas?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	1,93	2,37
2017	2,6	2,5
MEDIA TOTAL	2,26	2,43

Ítem 7. PERCEPCIÓN DEL TRATAMIENTO. ¿Considera que el tratamiento que está siguiendo ha sido beneficioso para usted?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,47	2,5
2017	2,45	2,43
MEDIA TOTAL	2,46	2,46

Ítem 8. ATENCIÓN Y PROFESIONALIDAD ¿Podría indicarnos su nivel de satisfacción con la atención y profesionalidad del profesional (Facultativo y/o Enfermero) que le atendió?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,51	2,75
2017	2,63	2,5
MEDIA TOTAL	2,57	2,62

Ítem 9. TRATO RECIBIDO ¿Considera que el trato del personal (Facultativo y/o Enfermería) que ha recibido ha sido adecuado?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,42	2,5
2017	2,5	2,5
MEDIA TOTAL	2,46	2,5

Ítem 10. UTILIDAD DE ACTIVIDADES TERAPIA OCUPACIONAL. ¿Considera que las actividades de terapia ocupacional han sido útiles para usted?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,11	2,57
2017	2,27	2,57
MEDIA TOTAL	2,19	2,57

Ítem 11. ADECUACIÓN MATERIAL Y EQUIPAMIENTO. ¿Considera que el material y equipamiento de los talleres de terapia ocupacional han sido adecuados?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,01	2,62
2017	2,25	2
MEDIA TOTAL	2,13	2,31

Ítem 12. SATISFACCIÓN CON TERAPIA OCUPACIONAL. ¿Podría indicarnos su nivel de satisfacción con las actividades de la terapia ocupacional?

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,1	2,43
2017	2,3	2,75
MEDIA TOTAL	2,2	2,59

Ítem 13. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN SU CONJUNTO. En conjunto, ¿Podría indicarnos su nivel de satisfacción con su estancia en La Unidad de Internamiento Breve del Servicio de Psiquiatría

AÑO DE INGRESO EN UIB	MEDIA < 60 años	MEDIA > 60 años
2016	2,3	2,32
2017	2,42	2,37
MEDIA TOTAL	2,36	2,34

Conclusiones

Si bien de modo general pueden encontrarse resultados similares en las respuestas aportadas por los usuarios de los dos grupos a muchos de los ítems propuestos, podemos apreciar algunas diferencias significativas (mayores de 0,20 entre ambos grupos) en las elecciones que los usuarios mayores de 60 años de la UIB han consignado con respecto a las siguientes áreas:

En relación a las INSTALACIONES: los usuarios mayores de 60 años las encuentran más confortables (Ítem 2c). Sin embargo refieren más insatisfacción en relación a los niveles de ruido de la Unidad (Ítem 2f).

En relación a la EXPLICACIÓN DEL TRATAMIENTO: puede apreciarse que la totalidad de los encuestados mayores de 60 años refiere que se les explicó el tratamiento que debían seguir (Ítem 4), así como que la mayoría de éstos considera que sus dudas fueron resueltas (Ítem 6). Sin embargo, estos usuarios manifiestan mayores dificultades en la comprensión del mismo (Ítem 5), que pudieran, entre otras causas, estar causadas por déficits y deterioro de tipo cognitivo (atención y memoria operativa principalmente) asociados a la edad y a la propia psicopatología.

En relación a la TERAPIA OCUPACIONAL: pueden objetivarse importantes diferencias referidas a la mayor satisfacción percibida por los usuarios mayores de 60 años, así reflejadas en la consideración de la *utilidad* (ítem 10) y *satisfacción* (ítem 12) con estas actividades, que la convierten en unos de los puntos fuertes y a tener en consideración en relación a los usuarios de mayor edad en una Unidad de Tratamiento de pacientes

Referencias.

- Encuestas de Satisfacción de Satisfacción de la Unidad de Internamiento Breve del Servicio de Psiquiatría del Hospital Universitario Dr. Negrín de los años 2016 y 2017.
- Análisis e informes sobre las encuestas de Satisfacción de la Unidad de Internamiento Breve del Servicio de Psiquiatría del Hospital Universitario Dr. Negrín de los años 2016 y 2017.