

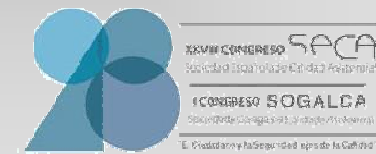
T. Ramón, A. Más, P. Parra, J. E. Calle, R. Gomis y P. Nieto

CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN ATENCIÓN PRIMARIA. CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD. 2005-2009



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Consumo

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



19.12.2010

OBJETIVO

- ❑ Conocer la evolución de la opinión sobre la calidad percibida por los usuarios con los cuidados de enfermería en los centros de salud del Servicio Murciano de Salud (SMS), en el periodo 2005-2009.
- ❑ Identificar oportunidades de mejora.

METODOLOGÍA I

Población: Pacientes adultos mayores de 14 años atendidos en consultas de enfermería de los 77 centros de salud del SMS.

Período de estudio: 2005-2009.

Diseño: Estudio descriptivo, retrospectivo, transversal. Cuatro cortes anuales, uno por trimestre.

Muestra y Muestreo: 91.350 cuestionarios hasta 2009. Muestreo estratificado proporcional por día de la semana y sistemático para cada centro de salud.

METODOLOGÍA II

Herramienta:

- ❑ Encuesta EMCA de valoración de la calidad percibida y la satisfacción en Atención Primaria.
- ❑ 50 preguntas, 10 específicas enfermería.
- ❑ Dimensiones (accesibilidad, competencia profesional, organización, tiempos de espera y trato).
- ❑ Vía postal desde Servicios centrales con dos recordatorios.

METODOLOGÍA III

Análisis:

- ❑ 10 indicadores simples.
- ❑ 2 compuestos: competencia profesional y relación interpersonal.
- ❑ Puntos fuertes – Indicadores ↑ 85%
- ❑ Áreas de Mejora – Indicadores ↓ 80% del nivel de cumplimiento.
- ❑ Se analiza tendencia en los resultados regionales obtenidos de las evaluaciones en el período de estudio.

- ✓ % Pacientes que opinan que fueron **atendidos por enfermería en su domicilio siempre que lo necesitaron.**
- ✓ % Pacientes que califican la **atención domiciliaria** recibida por enfermería como **buena o muy buena**
- ✓ % Pacientes que opinan que tienen **confianza para contarle a su enfermera todo lo que le quieren decir.**
- ✓ % Pacientes que opinan que cuando les atiende su enfermera tienen **confianza en que**, siempre o casi siempre, **sabe lo que tiene que hacerles.**
- ✓ % Pacientes que opinan que su enfermera, siempre o casi siempre, **se preocupa por aclararles todas las dudas sobre su enfermedad.**
- ✓ % Pacientes que opinan que, la última vez que acudió a la consulta de enfermería, **le atendieron a la hora que estaba citado.**
- ✓ % Pacientes que opinan que la última vez **esperaron poco**, muy poco o regular para **entrar a la consulta de enfermería.**
- ✓ % Pacientes que opinan que, en los últimos 12 meses, **su enfermero les dedica**, siempre o casi siempre, **el tiempo que necesitan.**
- ✓ % Pacientes que califican como bueno o muy bueno el **trato** que reciben del personal de enfermería que trabaja en su Centro de Salud.

METODOLOGÍA III

Análisis:

- ❑ 10 indicadores simples.
- ❑ **2 compuestos:** competencia profesional y relación interpersonal.
- ❑ Puntos fuertes – Indicadores ↑ 85%
- ❑ Áreas de Mejora – Indicadores ↓ 80% del nivel de cumplimiento.
- ❑ Se analiza tendencia en los resultados regionales de las evaluaciones en el período de estudio.

Competencia profesional

- ✓ **Pacientes que opinan que cuando les atiende su enfermero tienen confianza en que, siempre o casi siempre, sabe lo que tiene que hacerles.**
- ✓ **Pacientes que opinan que en los últimos 12 meses, su enfermera les dedica, siempre o casi siempre, el tiempo que necesitan**
- ✓ **Pacientes que califican la atención domiciliaria recibida por enfermería como buena ó muy buena.**
- ✓ **Pacientes que valoran como buena o muy buena la profesionalidad del personal de enfermería que trabaja en su Centro de Salud.**

Relación Interpersonal

- ✓ **Pacientes que opinan que tienen confianza para contarle a su enfermero todo lo que le quieren decir.**
- ✓ **Pacientes que opinan que su enfermero se preocupa por aclararles todas las dudas sobre su enfermedad.**
- ✓ **Pacientes que califican como bueno o muy bueno el trato que reciben del personal de enfermería que trabaja en su**

METODOLOGÍA III

Análisis:

- ❑ 10 indicadores simples.
- ❑ 2 compuestos: competencia profesional y relación interpersonal.
- ❑ Análisis descriptivo de los resultados regionales de las evaluaciones en el período de estudio.
- ❑ Puntos fuertes – Indicadores 85%
- ❑ Áreas de Mejora – Indicadores 80% del nivel de cumplimiento.

RESULTADOS I

Nº usuarios consultados desde 2005: 91.351

Tasa respuesta: 36,5% en 2005/ 32,5 % en 2009

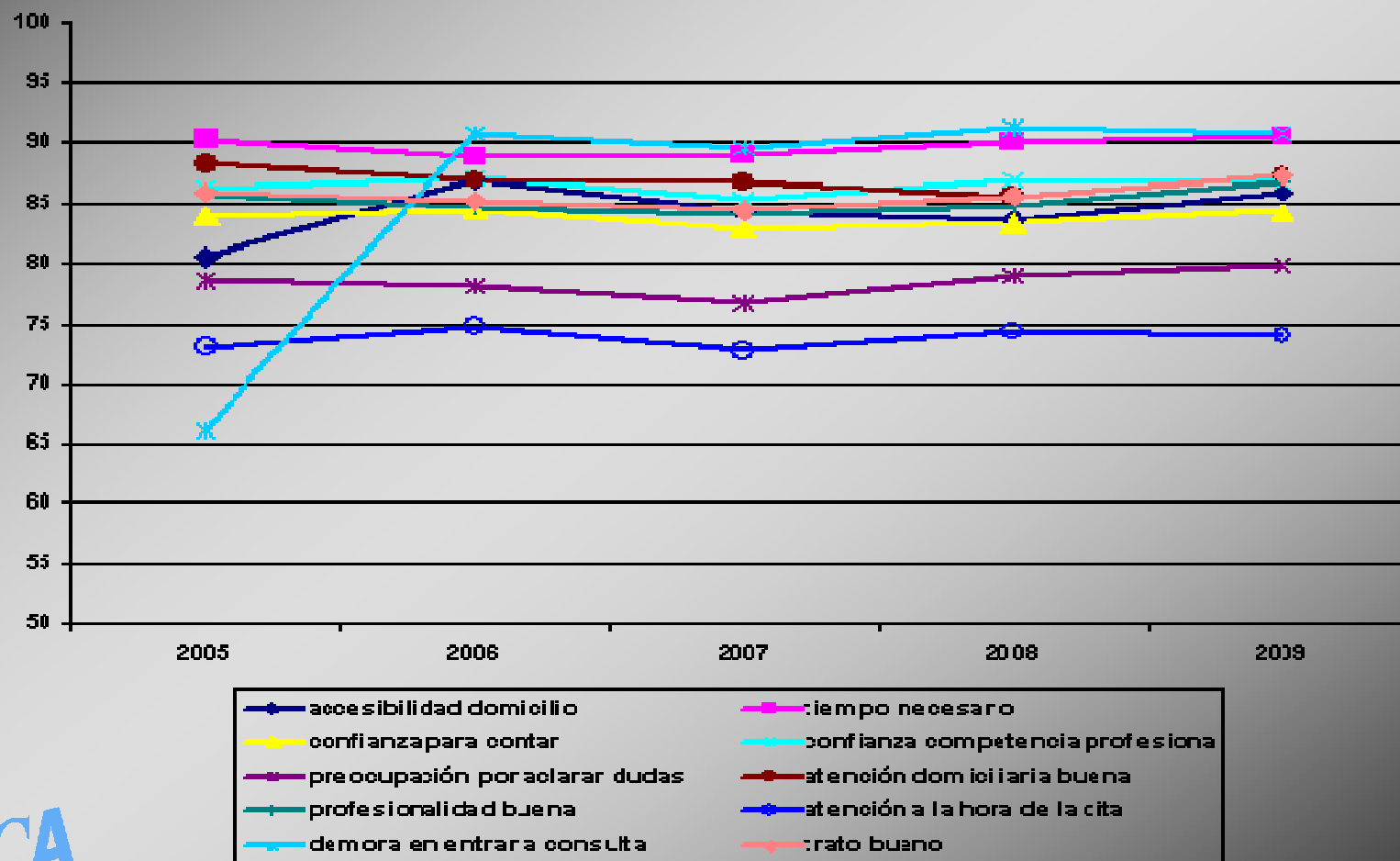
Edad: 55,9

Mujeres: 61,8%

Estudios primarios ó sin estudios: 61%

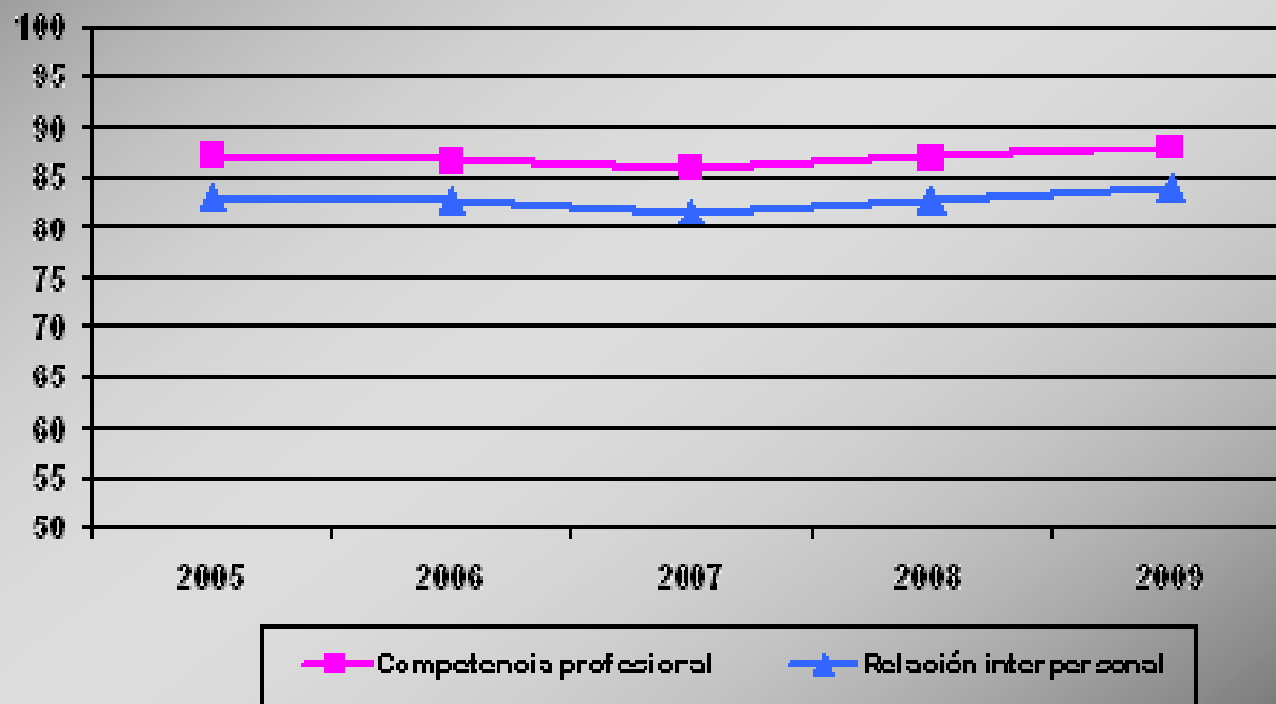
RESULTADOS II

Evolución de la calidad percibida de cuidados de enfermería por los usuarios de AP. SMS. Indicadores Simples. 2005-2009



RESULTADOS III

Evolución de la calidad percibida de cuidados de enfermería por los usuarios de AP. SMS. Indicadores Compuestos. 2005-2009



CONCLUSIONES

- ↑ **Tendencia positiva en la secuencia de monitorización.**
- ✦ **Margen de mejora en algunos indicadores.**
- ✚ **La evaluación periódica de los indicadores, nos permiten identificar los problemas hacia donde dirigir las acciones de mejora, por lo que constituye una herramienta de gestión imprescindible para los equipos directivos.**
- ➡ **Consolidación de un conjunto de indicadores que permite la comparación entre centros y a nivel regional.**