

XXV REUNIÓN SEUP

PRIMERA
REUNIÓN
VIRTUAL

DONOSTIA - SAN SEBASTIÁN | 3 AL 6 DE MARZO DE 2021



Minimizar
mejorar
Avanzar



XXV REUNIÓN SEUP

DONOSTIA - SAN SEBASTIÁN | 3 AL 6 DE MARZO DE 2021

PRIMERA
REUNIÓN
VIRTUAL

Minimizar
mejorar
Avanzar

COMUNICACIÓN CORTA

**Servicio de Urgencias Pediátricas en un hospital comarcal,
¿qué opinan nuestros pacientes?**

María José Sánchez Malo, Leire Troyas Fernández de Garayalde, Lara García Hernández, Nora Mayo Artuch, Beatriz Chapí Peña, Luis Sanz Salanova.

Hospital Reina Sofía, Tudela, Navarra



INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

INTRODUCCIÓN:

A raíz de la implantación en nuestro hospital comarcal de un sistema de atención al niño por un pediatra desde su llegada al SUP, y tras dos años de experiencia, surge la idea de evaluar la opinión de los pacientes y sus acompañantes acerca de su estancia en el SUP.

OBJETIVO:

Conocer la opinión de los usuarios del SUP (padres/acompañantes y pacientes cuando es posible) acerca de su estancia en el SUP, incluyendo la atención recibida por los profesionales, la adecuación de las instalaciones o el tiempo de espera.



MÉTODOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ACERCA DE LA ESTANCIA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS PEDIÁTRICAS DE UN HOSPITAL COMARCAL

Persona que rellena la encuesta:

Padre Madre Abuela/o Otro

Ha consultado previamente en su centro de salud por este motivo:

Sí No

B) ACERCA DE LA ESTANCIA EN EL SUP:

Valore del 1-10 cada ítem siendo 1 nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

1. La atención recibida en Admisión por el administrativo que le ha atendido:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. La atención recibida en Triaje (enfermería y TCAE):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. El tiempo de espera (acorde al motivo de consulta) hasta que ha sido valorado por el facultativo (pediatra):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. La atención recibida por el facultativo (pediatra) que le ha atendido en la Sala:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. La atención recibida por la enfermera/enfermero que le ha atendido en la Sala:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. La explicación del pediatra acerca de la enfermedad y el tratamiento del niño ha sido clara y comprensible:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Valore las instalaciones adaptadas al paciente pediátrico (en sala de espera y en la Sala):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ENCUESTA ACOMPAÑANTE

- ✓ Días laborables 8-22 horas
- ✓ 70 días
- ✓ N= 46

C) VALORACIÓN GLOBAL:

Valore del 1-10 su grado de satisfacción general con la atención recibida en el Servicio de Urgencias de Pediatría

D) SUGERENCIAS:

Por favor, especifique sus comentarios o sugerencias de cambio, en el caso en el que lo considere:



MÉTODOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ACERCA DE LA ESTANCIA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS PEDIÁTRICAS DE UN HOSPITAL COMARCAL

¿Cuántos años tienes?:

B) ACERCA DE LA ESTANCIA EN EL SUP:

Qué te ha parecido del 1-10 cada pregunta siendo 1 "nada bien" y 10 "muy bien".

1. ¿La atención que has recibido en la primera sala que has estado (triaje)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. ¿El rato que has esperado hasta que te ha atendido el pediatra?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. ¿Cómo te ha tratado el pediatra que te ha atendido en la Sala?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. ¿Cómo te ha tratado la enfermera/enfermero que te ha atendido en la Sala, y cómo te ha explicado las cosas que te han hecho (si has necesitado pinchazo...)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. ¿Has entendido lo que te ha explicado el pediatra sobre lo que te ocurre, y sobre la medicación que tienes que tomar?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. ¿Te gusta la sala de espera y la sala en la que te han atendido?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ENCUESTA NIÑO (>10 años y colaborador)

- ✓ Días laborables 8-22 horas
- ✓ 70 días
- ✓ N= 12

C) VALORACIÓN GLOBAL:

Ponle nota del 1 al 10 a cómo te has sentido en el Servicio de Urgencias

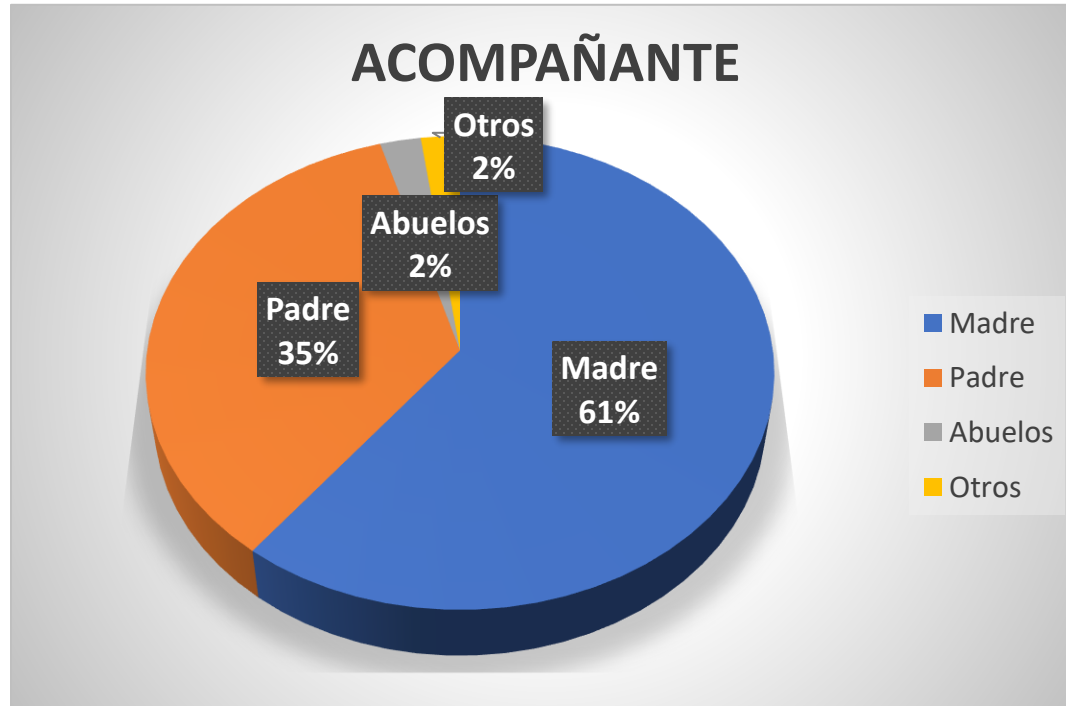
.....

D) SUGERENCIAS:

¿Cambiarías algo? ¿Pondrías alguna otra cosa?



RESULTADOS



RESULTADOS

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
La atención recibida en Admisión	46	4	10	8,54	1,53
La atención recibida en Triage	45	1	10	8,62	1,61
El tiempo de espera hasta que ha sido valorado por el pediatra	46	1	10	7,93	2,18
La atención recibida por el pediatra	46	6	10	9,24	1,06
La atención recibida por la enfermera/enfermero	45	5	10	9,24	1,11
La explicación del pediatra ha sido clara y comprensible	46	7	10	9,35	0,95
Las instalaciones adaptadas al paciente pediátrico	46	4	10	8,39	1,65

Mejor valorado
EXPLICACIÓN PEDIATRA
9,35

Peor valorado
TIEMPO DE ESPERA
7,93

PUNTUACIÓN GLOBAL
8,88



CONCLUSIONES

- ✓ El grado de satisfacción de los acompañantes de nuestros pacientes es alto en este momento.
- ✓ La explicación del pediatra acerca de la enfermedad y el tratamiento del niño es un punto muy valorado por los acompañantes en la atención al paciente pediátrico.
- ✓ Se va a continuar realizando la encuesta con la intención de mejorar en la atención al paciente pediátrico en el SUP.

