



O.E.9. Satisfacción de la familia del paciente crítico relacionada con el cuidado enfermero

GEMA TENOR SALAS¹, JUAN CARLOS CALVO TENOR¹, CARINA ROQUE SENNA¹.

1. HOSPITAL UNIVERSITARIO JUAN RAMÓN JIMÉNEZ. HUELVA

Tipo de comunicación: Oral

Palabras clave

Satisfacción, familiares, enfermería, cuidados, unidad de cuidados intensivos, comunicación

Introducción

La atención al paciente crítico es compleja. El personal de enfermería que lo atiende frecuentemente se encuentra sometido a una sobrecarga de trabajo, centrandose su labor en ofrecer cuidados altamente cualificados y en numerosas ocasiones el cuidado de los familiares pasa desapercibido o a un segundo plano.

El ingreso de un familiar en una Unidad de Cuidados Intensivos(UCI) suele ocurrir de forma rápida e inesperada, desencadenando alteraciones en las dinámicas familiares, sufren por la gravedad del paciente y se encuentra en un entorno desconocido y aterrador.

Una positiva relación enfermera-familia crea un ambiente de confianza lo que favorece que la comunicación sea más eficaz. La desinformación o la falta de empatía puede afectar negativamente y empeorar esta situación de crisis (estrés, ansiedad, confusión o incertidumbre).

Comprender las experiencias que viven las familias nos ayudan a ofrecer una atención más humanizada y es un indicador de la calidad de los cuidados que ofrecemos.

Objetivos

Determinar el nivel de satisfacción familiar con respecto a los cuidados recibidos por parte del personal de la UCI.

Material y método

Estudio descriptivo observacional realizado desde enero a diciembre de 2024 en la UCI del Hospital Universitario Juan Ramón Jiménez.

Muestra: familiares de pacientes de alta de UCI.

Instrumento: cuestionario Family Satisfaction in the Intensive Care Unit 24 traducido al español (©SF- UCI 24) entre las 24-72h desde el alta. Escala tipo Likert ("muy malo/a" a "excelente o muy buena ").



Resultados

Se analizan 74 encuestas.

El 73% son mujeres, edad media de 57,7 años, siendo el parentesco más frecuente esposa (32,4%) y hija(24,3%).

El 64,9% son convivientes y en el 70,3% es su primer ingreso en la UCI.

La estancia media de 7 días.

Se categorizaron como excelente o muy buena los siguientes ítems:

Los profesionales mostraron interés por sus necesidades (73%)

Apoyo emocional(78,4%)

Apoyo espiritual(75,9%)

Trabajo en equipo en el cuidado (83,8%)

Preocupación y cuidado del personal: cortesía, respeto y compasión(75,7%)

Habilidad y competencia de las enfermeras(83,8%)

Frecuencia en la información enfermera (62,2%)

Otros aspectos: Respeto(88,2%), confort(82,4%) y disminución de angustia(69,7%).

Satisfacción general con el personal de enfermería(82,4%).

Conclusiones

Nuestros familiares manifiestan un alto grado de satisfacción con la atención recibida por parte de los profesionales

La existencia de un protocolo de atención a las familias ayuda a unificar criterios de actuación y a proporcionar unos cuidados de calidad más humanizados, así como el abordaje integral del paciente desde una perspectiva más holística paciente-familia.