

RESUMEN

El anhelo en la elaboración del trabajo fue medir la calidad de atención de enfermería según la percepción de los padres, sobre distintos aspectos que le competen al accionar profesional de la enfermera.

La muestra se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico de 90 padres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Zonal de San Carlos de Bariloche (R.N) Argentina.

Es un estudio descriptivo- correlacional. Se implementó una encuesta que incluye características de los padres y la escala de satisfacción sobre la calidad de la atención en enfermería percibida durante la experiencia de cuidado.

Para identificar la satisfacción en relación al cuidado se utilizaron los indicadores que hacen referencia a la empatía, competencia profesional, capacidad de respuesta, confort, información.

Los resultados obtenidos reflejan que un alto porcentaje de padres están muy satisfechos con la calidad de atención de las enfermeras de Pediatría del HZB, satisfacción referente a la competencia profesional, la capacidad de respuesta y el confort ofrecido. Estas dimensiones son las que más satisfacción registran. En un porcentaje inferior los padres manifestaron insatisfacción en lo que concierne a la capacidad de la enfermera de ponerse en el lugar del usuario, a la información brindada sobre el cuidado del niño y la capacidad para responder a los interrogantes.

Se llegó a la conclusión que no se cumplieron las expectativas de los usuarios en lo que respecta a la dimensión interpersonal, la Información y la Empatía.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción-Cuidado-Empatía.

KEYWORDS: Satisfaction-Care-Empathy.

ABSTRACT

The longing in developing the study was to measure the quality of nursing care as perceived by parents, on aspects that are incumbent upon actuation professional nurse.

The sample was obtained using a non-probability sample of 90 parents of children hospitalized in the pediatric ward of Zonal Hospital San Carlos de Bariloche (RN) Argentina.

This is a descriptive-correlational. We implemented a survey that includes parental characteristics and scale of satisfaction about the quality of care received during nursing care experience.

To identify the satisfaction regarding care indicators were used to refer to empathy, expertise, responsiveness, comfort, information.

The results show that a high percentage of parents are satisfied with the quality of care nurses HZB Pediatrics, satisfaction regarding professional competence, responsiveness and comfort offered. These dimensions are the most satisfying record. Parents expressed dissatisfaction regarding the ability of the nurse to take the place of the user, the information provided on child care and the ability to respond to questions.

They came to the conclusion that not met the expectations of the users with respect to Information and Empathy.