

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA

Marque con una (X):

Hombre: ()

Mujer: ()

Edad: ____

Nivel de Estudio: Sin Estudios: () Primaria: () Bachillerato: () Universitario: ()

Procedencia: _____

Instrumento de medición: marque de 1 a 7 según su percepción del servicio prestado.

ACCESIBILIDAD	Siempre (7)	Muy frecuentemente (6)	Frecuentemente (5)	Ocasionalmente (4)	Raramente (3)	Muy raramente (2)	Nunca (1)
La enfermera se aproxima al paciente de manera oportuna para ofrecer medidas o procedimientos médicos.							
La enfermera ayuda al paciente a realizar pequeñas tareas							
Administra medicinas o tratamientos de manera oportuna							

La enfermera verifica la salud del paciente en su habitación periódicamente							
Las enfermeras responden al llamado rápidamente							
Le informa al paciente que puede llamar a la enfermera en cualquier momento							

EXPLICA Y FACILITA	Siempre (7)	Muy frecuentemente (6)	Frecuentemente (5)	Ocasionalmente (4)	Raramente (3)	Muy raramente (2)	Nunca (1)
La enfermera informa y explica los distintos sistemas de auto-ayuda o de los casos similares al del paciente.							
Apoya al paciente a expresarse en relación con la situación.							
La enfermera informa de manera clara y empática la situación del paciente							

La enfermera enseña a cuidarse al paciente en la medida de lo posible.							
Las enfermeras ayudan o sugieren las preguntas que el paciente puede realizar en torno a su situación.							
La enfermera es honesta con el paciente.							

CONFORTA	Siempre (7)	Muy frecuentemente (6)	Frecuentemente (5)	Ocasionalmente (4)	Raramente (3)	Muy raramente (2)	Nunca (1)
Las enfermeras procuran el grado de confort adecuado tales como: iluminación, control de ruido, camas dispuestas (descanso cómodo).							
Las enfermeras se relacionan positivamente con el paciente para afrontar su condición.							
La enfermera es amable en momentos difíciles.							

Es jovial.							
Pasa tiempo con el paciente.							
Apoya al paciente con acciones, como tomar su mano en momentos difíciles.							
La enfermera escucha al paciente							
La enfermera habla con el paciente							
La enfermera involucra a la familia del paciente como elemento activo para su cuidado.							

SE ANTICIPA	Siempre (7)	Muy frecuentemente (6)	Frecuentemente (5)	Ocasionalmente (4)	Raramente (3)	Muy raramente (2)	Nunca (1)
La enfermera vigila con mayor énfasis al paciente en horas de la noche.							

Se anticipa al diagnóstico médico, con el objetivo de poder hablar con el paciente y con su familia si es necesario.							
Debe estar atenta para poder determinar cuando el paciente ha tenido suficientes de exámenes o estudios en cuanto al agotamiento del mismo.							
Debe ser receptiva a las necesidades futuras, recetar medicamentos que ayuden con las necesidades próximas.							
Debe prever que las primeras veces de cualquier procedimiento es difícil, por ende debe hacer énfasis en estas ocasiones.							

RELACIÓN DE CONFIANZA	Siempre (7)	Muy frecuentemente (6)	Frecuentemente (5)	Ocasionalmente (4)	Raramente (3)	Muy raramente (2)	Nunca (1)
Al tener un único paciente, solo se fija en el cuidado de este todo el tiempo disponible.							

La enfermera se interesa por la salud del paciente, aunque este superara una crisis.							
La enfermera ofrece al paciente opciones de actividades (tiempo): de visitas, baño, etc.							
Ayuda al paciente a cumplir metas realizables.							
Define y busca el mejor momento para hablar con el paciente en relación con su estado.							
Establece con el paciente una relación de dialogo constructivo, en cuanto si detecta que el paciente no está conforme con el tratamiento, puede discutirlo con el y luego posteriormente ayudar al médico a redefinir uno nuevo o afirmar el mismo.							
Ayuda al paciente a comprender mejor su enfermedad.							
Entiende que el paciente se conoce, por ende, trata de involucrarlo en toda decisión.							

Anima al paciente a realizar sus preguntas.							
El paciente está en primer lugar siempre.							
La enfermera es agradable y paciente con la familia del usuario.							
Permite y escucha al paciente sobre los sentimientos y sensaciones de este sobre su enfermedad, manejando confidencialmente la información.							
Pregunta la paciente como se puede dirigir a él.							
Construye una relación estable con el paciente.							
Entiende que el paciente es una persona.							
Se presenta al paciente y explica con tranquilidad los procedimientos.							

MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTOS	Siempre (7)	Muy frecuentemente (6)	Frecuentemente (5)	Ocasionalmente (4)	Raramente (3)	Muy raramente (2)	Nunca (1)
Las enfermeras portan identificaciones y uniformes que señalan su oficio.							
Debe establecer o ayudar a establecer que los tiempos para los procedimientos sean acordes a la situación del paciente.							
Las enfermas son organizadas en cuanto a sus funciones.							
Sabe aplicar medicamentos y todo lo referente a su formación.							
Tiene una actitud calmada							
Proporciona cuidado seguido al paciente.							
Se asegura en dejar claro cómo cuidar al paciente.							

Sabe cuándo llamar al médico.