

EMOCIONES EN LA SALA DE ESPERA DE URGENCIAS

AUTORES: GORDO HINOJOSA , LORENA ; GORDO HINOJOSA, CRISTINA

RESULTADOS

INTRODUCCIÓN

Son muchos los minutos que estamos esperando a que nos atiendan, y el tiempo se convierte en interminable si no estamos en un entorno agradable. Cuando acudimos al hospital, es porque tenemos algún problema de salud, si a esto le sumamos que en el hospital: " la temperatura es inadecuada", " hace mucho ruido ", "nadie me informa de nada ", "se pasa mucho rato en la sala de espera", "tengo ansiedad y miedo", y más dificultades más ; la espera a que ser atendidos se convierte en una odisea .Es por eso que éste póster quiere reflejar unas recomendaciones para hacer de la sala de espera un lugar donde la estancia sea más amena, y conocer las emociones más frecuentes de los usuarios , así como los componentes necesarios en la sala de espera.

PALABRAS CLAVE

Estrés sala espera emociones

OBJETIVOS

- Conocer las emociones que experimentan los pacientes en la sala de espera
- Elaborar unas recomendaciones para hacer de la sala de espera un lugar agradable y ameno

METODOLOGÍA

Se ha realizado un estudio descriptivo transversal , usando como elemento un cuestionario de carácter voluntario y confidencial de elaboración propia ,de carácter abierto y cerrado, con 8 preguntas tipo test y varias respuestas por items , va dirigido al personal sanitario. También se han consultado guías de práctica clínica , bases de datos y publicaciones relacionadas con el tema ,usando palabras clave como estrés , sala y espera.

- Un 85% de los usuarios creen que deberían destinarse más medios en la sala de espera
- Un 39% opinan que el factor que más les relaja es el silencio, un 29% la música relajante, un 18% la televisión y el resto las vistas hacia un jardín o un patio
- La puntuación media que le dan los encuestado a la sala de espera es de 5 sobre 10
- Los elementos que generan más estrés según los encuestados es la aglomeración de gente ,el ruido y el tiempo en ser atendidos.

Las emociones más expuestas por los usuarios son:

- Soledad
- Miedo
- Ansiedad
- Impaciencia
- Incertidumbre
- Falta de intimidad

Los elementos indispensables en la sala de espera según los usuarios son:

- ✓ Asientos cómodos
- ✓ Ambiente tranquilo
- ✓ Intimidad
- ✓ Adecuada climatización
- ✓ Respeto
- ✓ Información
- ✓ Enchufes

Aspectos a mejorar en las salas de espera:

- ✓ Decoración y el color
- ✓ Sillas y asientos cómodo
- ✓ Mayor amplitud
- ✓ Más "sonrisas" y más empatía del personal sanitario
- ✓ Tiempo de atención más corto
- ✓ Mayor nivel de intimidad
- ✓ Más información del personal sanitario
- ✓ Menor sensación de frialdad
- ✓ La educación de los pacientes

COMPONENTES QUE FAVORECEN UN ADECUADO AMBIENTE EN LA SALA DE ESPERA

- Estantería con libros y revistas para todas las edades
- Paneles informativos que nos informen de todo , que sean visibles y de fácil interpretación
- Asientos suficientes para los pacientes y familiares y que sean cómodos y ergonómicos
- Zonas amplias y de fácil acceso
- Máquinas dispensadoras de alimentación y bebidas
- Limpieza adecuada de las estancias, así como papeleras para depositar restos
- Uso de colores claros y suaves , aportan relajación y disminuyen el estrés ,pero combinación ,ya que un solo color produce la sensación de agotamiento
- Elementos de decoración que nos haga del hospital un lugar acogedor , y agradable
- Adecuada señalización de zonas y dispositivos , y de un tamaño apropiado
- Aseos cercanos y de fácil acceso
- Vistas con zonas hacia el exterior , si es posible con vistas a un jardín o patio
- Zonas que proporcionen intimidad si la situación del paciente lo requiere
- Derechos y deberes del usuario
- Correcta temperatura y humedad , evitando zonas de paso de aire
- Un ambiente tranquilo , con un nivel de ruido adecuado si es posible poner paneles informativos con lemas como: Silencio , recuerde que estamos en un hospital o algo similar
- Buzón de sugerencias para que los usuarios puedan proponer mejoras
- Luz natural , con ventanas ,se usará la luz artificial cuando sea necesario
- Puntos de información , donde el usuario puede satisfacer sus necesidades
- Personal sanitario con motivación, empatía y una sonrisa en el rostro

RESULTADOS

El principal resultado es hacer de la sala de espera para los pacientes un lugar cómodo y afable y hacer de su espera un tiempo confortable y acogedor.

CONCLUSIONES

Pocas publicaciones y artículos se encuentran sobre la sala de espera , es por eso que se debe mostrar más interés en el tema , ya que es la carta de presentación del hospital ante los usuarios , y con pocos medios destinados a tal fin podemos hacer de la sala de espera una estancia en la que los usuarios se encuentren en un ambiente agradable y que responda a sus necesidades .