

Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad para Enfermería

Proposal of a Quality Management Model for Nursing

Mercy Gordillo Ojeda¹

Martha Holguín Jiménez²

Kristy Franco Poveda³

Geny Rivera Salazar⁴

RECIBIDO – NOVIEMBRE 2018 – ACEPTADO ENERO 2019 – PUBLICADO MARZO 2019

1 Licenciada en Enfermería Magister en Sistemas de Gestión Integrados, Líder de Centro de Salud Cisne II, Docente de la Carrera de Enfermería de la Universidad Estatal de Guayaquil, Cursando Doctorado en Enfermería email: mercy_nurse24@hotmail.com <https://orcid.org/0000-0002-4486-157X>

2 Licenciada en Enfermería, Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local, Coordinadora de Titulación, Carrera de Enfermería, Universidad Católica de Guayaquil, Cursando Doctorado en Ciencias de la salud, email: martha.holguin01@cu.ucsg.edu.ec <https://orcid.org/0000-0002-0832-8591>

3 Licenciada en Enfermería, Magister en Gerencia y Administración de Salud, Coordinadora Académica Carrera de Enfermería, Universidad Católica de Guayaquil. Cursando Doctorado en Ciencias de la salud, email: kristy.franco@cu.ucsg.edu.ec <https://orcid.org/0000-0003-3416-2318>

4 Licenciada en Enfermería, Magister en Docencia Superior, Coordinadora del Área Materno Infantil Carrera de Enfermería, Universidad Católica de Guayaquil geny.rivera01@cu.ucsg.edu.ec <https://orcid.org/0000-0002-7704-7339>

Resumen

El principal objetivo de este trabajo de investigación es realizar la propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad para Enfermería en el Hospital Mariana de Jesús, partiendo desde la elaboración de un árbol de problemas para el análisis situacional. Materiales y Método: La investigación es de tipo bibliográfica y de campo, además también se caracteriza por ser un estudio descriptivo con mediciones cualitativas y cuantitativas, además se hizo un análisis FODA para determinar la problemática en esta área, y se revisó el Diagnóstico situacional del servicio de Hospitalización emitido por las Internas de Enfermería de una Universidad. Se procedió a describir la situación del hospital en referencia al análisis del problema central con sus causas y efectos, con esta investigación se pretende aportar a la mejora continua del cuidado proporcionado por el gremio de Enfermería, a través del cumplimiento de los criterios establecidos en el Modelo de Gestión de calidad EFQM, para garantizar la seguridad de los pacientes. Resultados Se determinó que el Modelo de Gestión de Calidad elegido para Enfermería puede ser utilizado para la mejora en el cuidado asistencial y que algunos de los requisitos que este modelo propone se cumplen actualmente en la organización. Recomendaciones: se recomienda la aplicación del plan de acción

Palabras clave

Propuesta, Modelo, Calidad, Enfermería, Sistemas, Integrados, Gestión.

Abstract

The main objective of this research work is to make a proposal for a Quality Management Model for Nursing at Mariana de Jesus Hospital, starting from the development of a problem tree for situational analysis. Materials and Method: Research is of type bibliographic and field, also is characterized by being a descriptive study with qualitative and quantitative measurements, in addition a SWOT analysis was done to determine the problems in this area, and reviewed the Situational Diagnosis of the Hospitalization service issued by the Nursing Interns of a University. We proceeded to describe the situation of the hospital in reference to the analysis of the central problem with its causes and effects, with this research is intended to contribute to the continuous improvement of the care provided by the Nursing Association, through compliance with the criteria established in the EFQM Quality Management Model, to guarantee the safety of patients. Results: It was determined that the Quality Management Model chosen for Nursing can be used for the improvement of care and that some of the requirements that this model proposes are currently met in the organization. Recommendations: the application of the action plan

key words

Proposal, Model, Quality, Nursing, Systems, Integrated, Management

1. Introducción

En el Ecuador, 1996 mediante Acuerdo Ministerial Nro. 3339, el Ministerio de Salud Pública creó el Programa Nacional de Mejoramiento de la Calidad. En el año 2008 se publicó Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Atención Materno- Neonatal, con el objetivo de reducción acelerada de la muerte materna y neonatal con normas y protocolos de salud sexual y reproductiva.

Las enfermeras/os del Hospital Mariana de Jesús deben ejercer las funciones administrativas, cuidado directo, investigación docencia y no asumir el cumplimiento de otras actividades como: Realizar llamadas telefónicas, asignación de camas, abandonar sus puestos de trabajo para realizar funciones que no les competen como ir a la bodega de suministros para pedir materiales, o dirigirse a unidades de diagnóstico para solicitar resultados de exámenes o informes. Debe evitarse esto ya que, distorsiona el sentido y significado de la profesión y, por ende, la imagen del profesional de enfermería. En el Hospital Mariana de Jesús no existe un modelo de gestión de calidad para el personal de enfermería, por lo tanto, la alta dirección técnica hospitalaria debe impulsar el cambio hacia un nuevo modelo de gestión de calidad del cuidado con excelencia, que en conjunto facilitará la toma de decisiones con un fundamento científico, para cumplir con los roles de enfermería ya definidos, que les permite ejercer la práctica de enfermería con autonomía y humanismo.

Para responder a esta problemática se procederá a la propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad dirigido al área de Hospitalización para el personal de Enfermería del Hospital Mariana de Jesús, identificando el problema central, analizando las causas y efectos a través del árbol de problemas, luego elaborando un Plan de acción. Finalmente reevaluar el plan con los equipos de mejora continua ya que, la existencia de este modelo agilizará y garantizará la seguridad de los pacientes durante el cuidado de enfermería.

El problema central detectado es la “Deficiencia en la atención sanitaria de Enfermería en Hospitalización”, se analiza claramente las posibles causas:

Desconocimiento de Protocolos, Manuales y Normas: Cabe recalcar que el personal de Enfermería no tiene estandarizados y oficializados las Normas y protocolos de atención proporcionados y validados por el MSP, sin embargo, si se han realizado los mismos en una forma interna por parte de las Líderes de los servicios, pero aún no han sido socializados.

Control inadecuado de los Registros de Enfermería: Existe en el Hospital un grupo de profesionales que realizan auditorías internas del buen llenado de las Historias Clínicas pero su enfoque principal es el área médica y no enfermería, esta deficiencia se ha detectado y se puede incluir este control como una actividad que realicen las supervisoras de turno.

Carece de un Plan de incentivos y de desarrollo: Se observó que el personal de Enfermería realiza los procedimientos en forma mecánica, con limitada comunicación con las usuarias, y también delegando el cuidado de los pacientes al personal no profesional o a las Internas de Enfermería. Las enfermeras refieren sentirse desmotivadas dentro de la Institución.

Deficiencia en la seguridad del paciente: Los eventos adversos en la atención involucra problemas con la infraestructura, equipos, errores en los registros, incumplimiento de las Normas y Protocolos y problemas en la comunicación, existe una reticencia en el reporte, esto dificulta el análisis de la problemática para la aplicación de un plan correctivo.

Uso ineficiente de los recursos: Como no existen listas de chequeo para el control del uso de los materiales e insumos no hay un control interno de los mismos, además solo se realiza el control de los fármacos a través de las dosis unitarias, las que realiza el Químico Farmacéutico responsable y solo en el turno de la mañana. **Insatisfacción laboral del personal de Enfermería:** Las enfermeras/os del hospital refieren desmotivación porque no son escuchados sus requerimientos, indican que solo existe una supervisión ineficiente, y las sanciones sin el cumplimiento del debido proceso, el personal que labora hasta altas horas de la noche no tiene expreso para el traslado y las que no rotan en los turnos no reciben alimentación.

Los efectos se analizan a continuación:

Incumplimiento de los Protocolos y Manuales: En Enfermería este déficit de cumplimiento se hace más patente que en otras disciplinas sanitarias por los múltiples factores, entre los que destacamos la falta de compromiso con los pacientes y con la Institución, falta de motivación para el estudio, falta de reconocimiento, y de oportunidades de desarrollo.

Eventos adversos: En el año 2015 se reportaron 16 eventos adversos en los pacientes, a pesar de que existe una reticencia por parte del personal para el reporte en el formulario por temor a sanciones pecuniarias o despidos, se detectó también que el formulario no está presente en todas las áreas del Hospital Mariana de Jesús.

Fallas en los procesos: Es el resultado de la inobservancia en el cumplimiento de los flujogramas establecidos, Manuales, Protocolos de atención, Guías de Práctica Clínica, y la reticencia en el reporte de errores durante el cuidado a los pacientes.

Desprestigio Institucional: La Organización tiene su cultura establecida desde hace 49 años de servicio hospitalario, obtuvo una acreditación canadiense de calidad, pero ante fallas en los tratamientos se presentan denuncias que dañan la buena imagen de la Institución.

Personal desmotivado: Una de las causales son las sanciones pecuniarias y/o despidos del personal de Enfermería se siente desmotivado, en lo que va del año 2016 se cancelaron los contratos a 3 Enfermeras, una de ellas por recurrentes permisos médicos durante 11 meses de ausencia a laborar, y las 2 Enfermeras más por denuncia de una paciente por el rapto de su recién nacido, 5 Enfermeras han renunciado. Estrés laboral: En las conversaciones mantenidas con las Enfermeras refirieron sentir estrés laboral causado por la sobrecarga laboral, cambios continuos de turnos y de áreas, y por las convocatorias a concursos abiertos de las partidas presupuestarias que ellas están ocupando, y que si no resultaran ganadoras podrían perder el empleo.

El aumento de la brecha con relación al déficit de enfermeras que existe en el Hospital Mariana de Jesús, los altos costos de los insumos y de los equipos, la limitante de la infraestructura que no cumple con la normativa vigente, las múltiples actividades que han asumido las enfermeras y que no están contempladas dentro del estatuto como responsabilidades de la profesión, las exigencias de los usuarios que están cada vez más informados a través del internet, estos y otros factores se consideran un desafío para desarrollar grados de efectividad, eficiencia, y calidad en el cuidado asistencial enfermero.

Esta investigación se justifica porque no existen datos sobre la calidad de la atención que el personal de enfermería proporciona a los usuarios en el Hospital Mariana de Jesús, no existe un modelo específico de calidad de aplicación exclusiva para enfermería, los modelos de calidad existentes, son aplicables a las organizaciones, instituciones, servicios o productos y por consiguiente el modelo de gestión de la calidad Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) ²⁰, puede aplicarse en el ámbito de la profesión de enfermería, considerando la calidad como una forma de hacer gestión.

Al tener un modelo de gestión de calidad para enfermería para hospitalización, se facilitará la actualización y aplicación de un método que facilitará el seguimiento, monitoreo y evaluación del cuidado asistencial, y además será un instrumento de fácil aplicación. ³ Según (Villarreal, 2007):

“En países como Hungría, Polonia, Rusia, se refiere que los eventos adversos se presentan por deficiencias en la infraestructura hospitalaria, equipos médicos que requieren de un mantenimiento preventivo y correctivo, calidad de los fármacos, anormalidad en el abastecimiento de insumos, inadecuado manejo de los desechos hospitalarios, problemas en el control de las infecciones, por la inaccuada actuación del personal sanitario, falta de incentivos, déficit de conocimientos, falta de personal y por escasos recursos para cubrir los gastos del funcionamiento hospitalario”

Según (Cantillo, 2007): “Actualmente se puede mencionar que se requieren más las evidencias sobre el impacto que los eventos adversos causan, por el subregistro del reporte, debido al incumplimiento del personal sanitario para notificar dichos errores, por temor a que las autoridades los declaren como negligencia asistencial y sean el origen para posteriores demandas judiciales”

2. Metodología

Para este trabajo de investigación se ha considerado el tipo bibliográfico, ya que se requiere la selección de citas bibliográficas que argumentan la suposición de la investigación científica, es un estudio de campo, porque nos facilita la observación en el lugar donde ocurren los hechos, y que además nos va a permitir analizar la problemática desde una perspectiva más real, al igual que determinar las causas y efectos. La observación directa de la aplicación de los cuidados Enfermeros en el área de Hospitalización del Hospital Mariana de Jesús, dirigida a los pacientes nos va a posibilitar la evaluación de los procesos actuales y a futuro enmendar y mejorar la calidad del cuidado. Esta tesis se caracteriza por ser un estudio descriptivo, con parámetros de forma cuantitativa y cualitativa que aporten a la identificación de los elementos que incurren en la gestión de la calidad del cuidado proporcionado por el personal de Enfermería que labora en el Hospital Mariana de Jesús.

El test es una herramienta utilizada durante el trabajo de investigación, con la metodología cuantitativa, se realiza una entrevista semi-abierta, para la construcción de los indicadores ¹⁶, método de evaluación y validación del instrumento. Esto permitió desarrollar un estudio de los elementos que inciden en la gestión de la calidad del cuidado, desde la percepción ¹⁵ de las enfermeras/os que trabajan en el Hospital Mariana de Jesús. Para determinar la confiabilidad y fiabilidad se realizó un estudio descriptivo mediante un cuestionario, se siguió la propuesta de Argimón y Jiménez en “Diseño de Cuestionarios”, con 4 fases:

Para la selección del formato de respuesta se utilizó un checklist en las preguntas con respuesta SI/NO, medida de tipo Likert para las demás preguntas y otras de opinión abierta, para determinar la gestión de calidad.

El trabajo de investigación suministra datos destacados de las acciones de Enfermería y de la importancia de contar con un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar los servicios.

La metodología para el estudio de la gestión de calidad, es la encuesta técnica primaria cuantitativa, se toma como referencia el número de enfermeras(os) que laboran en el Hospital Mariana de Jesús, que es 166, según datos oficiales. (HMJ, Datos Estadísticos, 2015).

3. Resultados

Los resultados obtenidos de 116 encuestados en esta investigación realizada en el Hospital Mariana de Jesús, las características del personal de enfermería que labora actualmente hubo el 88% son de sexo femenino y el 12% masculino, de los cuales el 56% ocupa el cargo de Auxiliar de enfermería, el 34% son Licenciadas en enfermería, el 3% ocupa el cargo de Coordinación en Enfermería y el 7% son estudiantes de enfermería. Que oscilan entre las siguientes edades: el 13% entre 20– 29 años, el 33% entre 30–39 años, el 22% entre 40–49 años, el 29% entre 50-59 años, y el 3% entre 60 y más edad. El número de encuestados 116 personas de enfermería, el 89% trabaja solo entidad pública, es decir en esta institución, y el 11% trabaja en dos lugares como entidad pública y privada. De los cuales realiza sus actividades el 57% en el área de hospitalización, el 29% en la consulta externa, 11% en esterilización, y el 3% en área administrativa en esta entidad pública, refieren sentirse satisfecho el 31%, el 57% se siente satisfecho y el 12% se siente poco satisfecho en su puesto de trabajo.

Consideran los encuestados que para incentivar a las enfermeras y mejorar la calidad debe ser mediante el mejoramiento de la remuneración, viajes por capacitación, ascenso y con un reconocimiento en público de la gestión y laborar realizada con calidad. Refieren sentir emociones al recibir palabras o gestos de satisfacción de un paciente, como alegría el 84%, y el 16% siente emoción, haber brindado el cuidado del paciente con calidad.

Se realizaron 30 días de observaciones in situ ,32 Enfermeras observadas durante el turno de la mañana de 08h00 a 16h00, en las 4 salas de hospitalización, Salas Santa Mariana, Santa Martha, Santa Rosa, Santa Mónica, según horario están asignadas una Licenciada en Enfermería para cada sala, en horarios de 8 y 12 horas, el Área de Hospitalización funciona 24 horas al día, están asignadas 2 o 3 Auxiliares de Enfermería para las 4 salas, con 44 camas en total, y 1 Interna de Enfermería para cada sala. Las pacientes en su mayoría están en alojamiento conjunto, pacientes que cursan su puerperio mediato por parto eutócico simple o parto por cesárea. Dentro de las actividades que realiza la Enfermera se observó la administración de medicación por vía oral, vía intramuscular, vía endovenosa, curación de heridas quirúrgicas, canalización de vía periférica, educación sobre lactancia materna, retiro de sonda vesical, lavado de manos, trabajo administrativo. El análisis de la información se realizó utilizando el indicador de eficiencia para cada tarea: Las escalas de medición obtenidas de los indicadores de la eficiencia de las tareas seleccionadas, se transformaron en categorías.

4. Discusión

El presente estudio realizado en el área de hospitalización del Hospital Mariana de Jesús, permitió plasmar las siguientes conclusiones. Se define como el Modelo de gestión de calidad EFQM. para que se implemente con el personal de Enfermería en el área de Hospitalización del Hospital Mariana de Jesús. De los 25 requerimientos del modelo de gestión, la Institución no cumple con 12 requisitos, 6 requisitos deben mejorar su cumplimiento y 7 si se cumplen a cabalidad. Se elaboró un cronograma y plan de acción para la implementación del Modelo de gestión de calidad para Enfermería considerando cada uno de los criterios. La interpretación de los resultados de la encuesta nos indica que el 100% del personal de Enfermería reconoce la importancia de trabajar con estándares de calidad. A nivel nacional no existe un modelo de gestión de calidad del cuidado para Enfermería.

5. Conclusión

Conformar un equipo de gestión de Enfermería, para el mejoramiento continuo¹³ de la calidad del cuidado, basado en un plan de gestión que tome como referencia el presente estudio. Se recomienda a la alta dirección técnica incentivar al personal de Enfermería con cursos de capacitación continua relacionados con la gestión de la calidad.

Hace falta contratar más profesionales de Enfermería para mejorar el proceso de atención enfermero. Es necesario instalar intercomunicadores, líneas telefónicas, televisión e internet. Realizar otras investigaciones sobre temas similares dirigidos a Enfermería. Realizar más investigaciones en las que participe el usuario y la familia.

Aplicar el Modelo de Gestión de Calidad para Enfermería. Motivar al personal de Enfermería para que participen en Congresos y publicaciones científicas. Incluir al personal de

Enfermería para la participación en estudios de casos y casos clínicos de pacientes y su presentación en las jornadas de docencia.

Referencias bibliográficas

Mula JM, Auz JV, Muñoz P, Cabascango KC, Cabascango C. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria. INDEX DE ENFERMERÍA. 2016; 25(3):5.

Proceso de investigación en enfermería | Asociación Española de Enfermería en Cardiología (AECC). Citado 03 de octubre del 2015. Disponible en: <https://www.enfermeriaencardiologia.com/aeec/comite-cientifico/proceso-de-investigacion-en-enfermeria/1>.

Ayuso DM, Begoña AG. Gestión de la calidad de cuidados en enfermería. Seguridad del Paciente. Editorial Díaz de Santos. 2015; 24:2 [citado 18 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>

Cantillo EV. Seguridad de los pacientes. Un compromiso de todos para un cuidado de calidad. [citado 30 de agosto de 2015]. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/4057/5714>

Consultores GMB.45 (s/f, p. 10). Modelo EFQM de excelencia.

[citado 02 de septiembre de 2015]. Disponible en: <http://www.mb45.com/contenidos/es/comunicacion/archivos/archivo23.pdf>.

Edefundazioa (s/f, p1) [citado 20 de septiembre de 2015]. Disponible en: http://www.fundacionede.org/calidad/docs/normas/12_EFQM_C.pdf

García EI. Validación de un modelo para medir la calidad asistencial en los hospitales. [citado 02 de septiembre de 2015]. Disponible en: <http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/ignaciogarcia.pdf>

García et al. Un Modelo de Gestión de Calidad Total para la enfermería hospitalaria.

[citado 20 de septiembre de 2015].

Disponible en: file:///C:/Users/Admin/Downloads/S1134282X01774143_S300_es.pdf.

García et al. Un Modelo de Gestión de Calidad Total para la enfermería hospitalaria. [citado 12 de junio de 2016]. Disponible en: <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/SENECA.pd>.

Gluck PA. Seguridad del Paciente, Cierta Avance y Numerosos Retos. [citado 10 de julio de 2016]. Disponible en: http://journals.lww.com/greenjournal/Documents/Nov2012_GluckCES_Translation.pdf.

Villareal EC. Seguridad de los pacientes. Un compromiso de todos para un cuidado de calidad. [citado 28 de agosto de 2015]. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/rt/printerFriendly/4057/5714>.

López RC. Modelos de Gestión de Calidad. [citado 06 de septiembre de 2015].

Disponible en:

<http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>.

Merino VE. Procesos de Mejora Continua. [citado 05 de junio de 2016]. Disponible en: <http://www.aciamericas.coop/IMG/mejoracontinua.pdf>.

Morfi RS. Gestión del cuidado en Enfermería. [citado 08 de septiembre de 2015]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v26n1/enf01110.pdf>.

Pérez MP, Orlandoni GM, Ramoni JP, Valbuena MV, Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. [citado 08 de septiembre de 2015]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>.

Jiménez RM). Metodología para la Construcción de Indicadores. [citado 10 de septiembre de 2015]. Disponible en: <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/4/34184/PresentacionIndicadores.pdf>.

Santana JF, Bauer AC, Minamisava Ruth, Queiroz AB, Gómez MS, Calidad de los cuidados de enfermería y Satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. [citado 24 de septiembre de 2015]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.

Juric,) Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión de futuro. [citado 18 de junio de 2016]. Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/1570/1/juric_sr.pdf.

Ministerio de Salud Pública, Manual de Estándares Indicadores e Instrumentos para medir la Calidad de la Atención Materno – Neonatal. [citado 01 de septiembre de 2015]. Disponible en: http://www.maternoinfantil.org/archivos/smi_D65.pdf.

Revista Guía de la Calidad (2016). Modelo EFQM. [citado 24 de septiembre de 2015]. Disponible en: <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/modelo-efqm>.

Instituto Regional. Manual y procedimiento de un sistema de calidad ISO 9001-2000. [citado 01 de septiembre de 2015]. Disponible en: http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf.

Joint Comisiòn (2016). Datos acerca de la Joint Comisión. [citado 15 de septiembre de 2015]. Disponible en: <https://translate.google.com.ec/translate?hl=es&sl=en&u=http://www.jointcommissio n.org/&prev=search>