

**Evaluación de la calidad de cuidados de enfermería
en una institución privada en el periodo agosto/septiembre de 2021.**
**Evaluation of the quality of nursing care
in a private institution in the period august /september 2021.**
**Evaliação da qualidade da assistência de enfermagem
em instituição privada no período agosto /setembro de 2021.**

Autores
Flavio Sandivares¹
Rosana Ibarra²
Carolina Vallejos³



RESUMEN

Es de importancia analizar desde el punto de vista de gestión de calidad y seguridad del paciente donde los cuidados enfermeros se consideran un elemento unificador y exigen a los profesionales a trabajar con un método evaluando sistemáticamente los cuidados y posicionan a los profesionales enfermeros como parte importante del equipo de salud. Esta calidad de servicio puede ser estimada a través de un indicador de calidad que sirve para medir también el grado de satisfacción del cliente. Teniendo como objetivo evaluar el proceso de calidad de las prácticas de enfermería que aportan a la seguridad de los pacientes. Es de relevancia entender que la calidad y la seguridad del paciente, deben ser enfrentadas como un proceso continuo, que permita mediciones que traduzcan en mejoras significativas y que puedan llevar a programas de intervenciones. Se revisaron conceptos como calidad del cuidado, gestión del cuidado, indicadores de calidad para medir el grado de satisfacción del profesional como del cliente.

Palabras clave: Gestión de calidad, gestión del cuidado, indicadores.

ABSTRACT

It is important to analyze from the point of view of quality management and patient safety where nursing care is considered a unifying element because it does not allow the development of discipline, it requires professionals to work with a method systematically evaluating care and position nursing professionals as an important part of the health team.

This quality of service can be measured through a quality indicator that also serves to measure the degree of customer satisfaction. Aiming to evaluate the quality process of nursing practices that contribute to the safety of patients. It is important to understand that quality and patient safety must be addressed as a continuous process, allowing measurements that translate into significant improvements and that can lead to intervention programs. Concepts such as quality of care, care management, quality indicators to measure the degree of satisfaction of the professional and the client were reviewed.

Keywords: Quality management, care management, indicators.

RESUMO

É importante analisar do ponto de vista da gestão da qualidade e segurança do paciente onde a assistência de enfermagem é considerada um elemento unificador, pois não permite o desenvolvimento da disciplina, exige que o profissional trabalhe com um método que avalie sistematicamente o cuidado e posicione o profissional de enfermagem como parte importante da equipe de saúde. Essa qualidade de serviço pode ser medida por meio de um indicador de qualidade que também serve para medir o grau de satisfação do cliente. Com o objetivo de avaliar o processo de qualidade das práticas de enfermagem que contribuem para a segurança dos pacientes. É importante entender que a qualidade e a segurança do paciente devem ser tratadas como um processo contínuo, permitindo medições que se traduzam em melhorias

¹Lic en enfermería, supervisor de turno mañana de Guardia Central Sanatorio Allende
correo: flaviofsand@gmail.com

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7500-2495>

²Lic en enfermería, supervisora del internado general turno mañana del Sanatorio Allende.

³Lic en enfermería, supervisora del internado general turno mañana del Sanatorio Allende.

significativas e que podem levar a programas de intervenção. Conceitos como qualidade do atendimento, gestão do atendimento, indicadores de qualidade foram revisados para medir o grau de satisfação do profissional e do cliente.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, gestão do cuidado, indicadores.

INTRODUCCIÓN

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) hace referencia al sistema que aglutina todos los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr los objetivos empresariales en términos de calidad. ⁽¹⁾

La calidad es un concepto relativo, es el grado de aproximación al modelo teórico ideal.

Podemos decir que es la diferencia entre “ser” y “querer ser”.

Para la Real Academia Española, la calidad es “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla, mejor o peor que las restantes de su especie”.

La Norma UNE define la calidad como “el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”. Se puede expresar la calidad de la asistencia sanitaria en los siguientes términos:

Calidad asistencial es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable.

Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios. La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle.

Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson. ⁽²⁾

Esta calidad de servicio puede ser medida a través de un indicador de calidad que sirve para medir el grado de satisfacción de un cliente con un producto y/o servicio prestado por una empresa. La satisfacción del cliente ha formado siempre parte del eje central de las políticas comerciales en las organizaciones.

Los indicadores de calidad aportan datos que permiten conocer(3):

- Rendimiento de un proceso.
- Calidad empresarial.
- Calidad de los servicios.
- Preocupaciones potenciales en relación a la calidad.
- Áreas que requieren mayor estudio e investigación.
- Transformaciones y evolución del objetivo a medir a lo largo del tiempo, que permiten ejercer un mayor control.

Por eso, los indicadores elegidos que definan los estándares de calidad de un servicio o cuidado, serán:

- Viables: permite obtener datos de un modo factible y con llevando unos costes proporcionales y un uso de recursos apropiado.
- Válidos: adecuados para medir un aspecto relacionado con la calidad.
- Comparables: que hagan posible un análisis comparativo, por áreas, por momentos en el tiempo o por productos.
- Cuantificables: que se puedan medir.
- Relevantes.

La seguridad del paciente, como una de las dimensiones claves de la calidad asistencial, se convierte en un objetivo prioritario para la gestión de la calidad en los sistemas de salud. Uno de los principales

enfoques, es el desarrollo de indicadores para la monitorización de la calidad de atención, con el objetivo de comparar instituciones, identificar oportunidades de mejora y evaluar el impacto de las intervenciones ⁽⁴⁾.

La monitorización de indicadores de calidad en enfermería, debe ser una actividad planificada y sistemática para identificar oportunidades de mejora o situaciones que deben ser estudiadas en profundidad. Es una puerta de entrada a la dinámica de los ciclos de mejora y un componente ineludible de las actividades de diseño o planificación de la calidad.

En este contexto entendemos que la Misión del Sanatorio Allende es brindar la máxima calidad en el cuidado a todos sus pacientes, todos los días, a través de la práctica médica integral, a cargo de un equipo de profesionales altamente calificados tanto técnica como humanamente, con el soporte de una moderna infraestructura y tecnología de avanzada, a través de la investigación, capacitación y docencia de todos sus cuadros y el Departamento de Enfermería como parte del Sanatorio Allende, adhiere a la visión, misión y valores institucionales, brindando servicios de cuidado de calidad al paciente y a la familia durante toda la etapa de internación. Basa su atención en el modelo conceptual de Virginia Henderson y aboga por liderar una gestión del cuidado centrada en el paciente y la familia. Entiende al cuidado de enfermería desde la perspectiva integral, humana, holística, con fuerte compromiso en el trabajo en equipo y la capacitación permanente.

Los servicios de internado general cuenta con protocolos y normativas que están basadas en ITAES (Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud) y está en proyecto de acreditar con la Joint Commission Internacional

Objetivo general: Evaluar el proceso de calidad de prácticas de enfermería que aportan a la seguridad de los pacientes en el Sanatorio Allende en el periodo Agosto / Septiembre 2021

Objetivos específicos

- Alcanzar el 100 % de grado de cumplimiento de los protocolos.
- Reconocer los insumos materiales que se adecúan a los protocolos.
- Identificar si se usan los insumos como están pautados en los protocolos.
- Identificar el grado de satisfacción que percibe el usuario

DISEÑO METODOLÓGICO

El tipo de estudio fue descriptivo, prospectivo, transversal

El universo todas las observaciones realizadas durante la ejecución de cuidados a enfermeras del internado general del turno mañana que tengan los conocimientos científicos necesarios y que estén capacitadas con los protocolos. Se excluyen las enfermeras novatas de reciente ingreso menores de 3 meses.

El instrumento, una lista de verificación online para su llenado, sobre los diferentes protocolos seleccionados: acceso venoso periférico, sondas nasogástricas, colocación, mantenimiento y motivo de retiro.

Fuente: primaria

La metodología propuesta se compuso de diferentes etapas:

I ETAPA: PREPARACIÓN DEL PROCESO EVALUATIVO1.

1. Selección de los protocolos de cuidados de enfermería "trazadores" de la calidad de la atención. Esta actividad se apoya en las siguientes fuentes de información:

a) Revisión documental de:

- Análisis documental de los protocolos
- Registro de enfermería.
- Monitorización de la opinión del usuario.

2. Definición de las dimensiones a evaluar.

- a. Servicio .
- b. Protocolo :
 - a. Patrulla de accesos vasculares
 - b. Inserción de catéteres periféricos
 - c. Colocación de Sonda nasogástrica.
- c. Tiempo disponible para la evaluación: agosto, septiembre 2021
- d. Observadores de recolección de datos.

3. Selección de las categorías del personal a incluir en la evaluación. Personal profesional que se desempeñan en los servicios en el área de internado general.

4. Determinación de criterios, indicadores y estándares a utilizar en la evaluación.

- a. Criterios de estructura, proceso y resultados.
- b. Selección: participen representantes del personal de enfermería en todo el proceso y que cumplan el requisito de tener experiencia en el desempeño de las actividades o la atención a los problemas que se evaluarán.
- c. Que los estándares que se fijen se correspondan con cifras alcanzables en condiciones de una calidad aceptable de la atención según las bases teóricas consultadas

Los indicadores seleccionados para el monitoreo, fueron:

Acceso venoso periférico.

- Indicador de Recursos Materiales para Colocación de Catéter Periférico
- Indicador de Proceso para Colocación de Catéter Periférico
- Indicador de Proceso para Mantenimiento de Catéter Periférico
- Indicador de Recursos Materiales para la retirada de Catéter Periférico
- Indicador de Motivo de la retirada de Catéter Periférico
- Indicador de satisfacción del paciente.

Sonda Nasogástrica.

- Indicador de Recursos Materiales para Colocación de Sonda Nasogástrica.
- Indicador de Proceso para Colocación de Sonda Nasogástrica
- Indicador de Recursos Materiales para el mantenimiento de Sonda Nasogástrica
- Indicador de Proceso para Mantenimiento de Sonda Nasogástrica
- Indicador de Recursos Materiales para la retirada de SNG
- Indicador de Motivo de la retirada de Sonda Nasogástrica
- Indicador de satisfacción del paciente.

5. Selección de métodos evaluativos a utilizar y confección de instrumentos evaluativos.

De acuerdo con los criterios seleccionados los métodos evaluativos a utilizar serán:

- Observación.
- Auditoría de enfermería a través del llenado de un listado de verificación online (google form).

6. Entrenamiento al personal que participará en el proceso.

II ETAPA: EJECUCIÓN DEL PROCESO EVALUATIVO

1. Aplicación de los instrumentos diseñados para evaluar los criterios seleccionados.

2. Determinación de las desviaciones existentes en relación con los estándares preestablecidos.

3. Clasificación de las desviaciones en:

- Problemas de competencia y desempeño que pueden modificarse con la capacitación.
 - Problemas de organización:
 - Uso de recursos disponibles.
 - Establecimiento y ejecución de mecanismos de apoyo.
 - Funcionabilidad de la estructura organizativa.

- Comunicación entre supervisores, equipo y paciente.
- Sistema de reconocimiento y estimulación.
- Problemas de liderazgo y autoridad.

4. Determinación de medidas correctoras (programa de mejora continua de la calidad).

a. Confección del programa de mejora de la calidad con participación del propio personal involucrado en su ejecución, los que tendrán también una participación decisiva en el establecimiento de los plazos para su seguimiento mediante la aplicación de técnicas cualitativas de búsqueda de consenso.

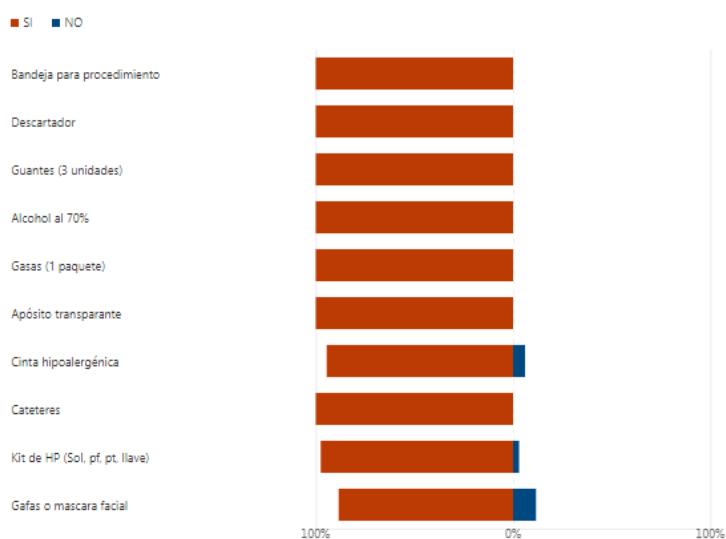
El análisis de datos debe proporcionar información relativa a:

- Características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades para acciones preventivas.
- Recursos materiales acordes al protocolo elegido.
- Aportar también información relativa a la satisfacción del cliente

RESULTADOS

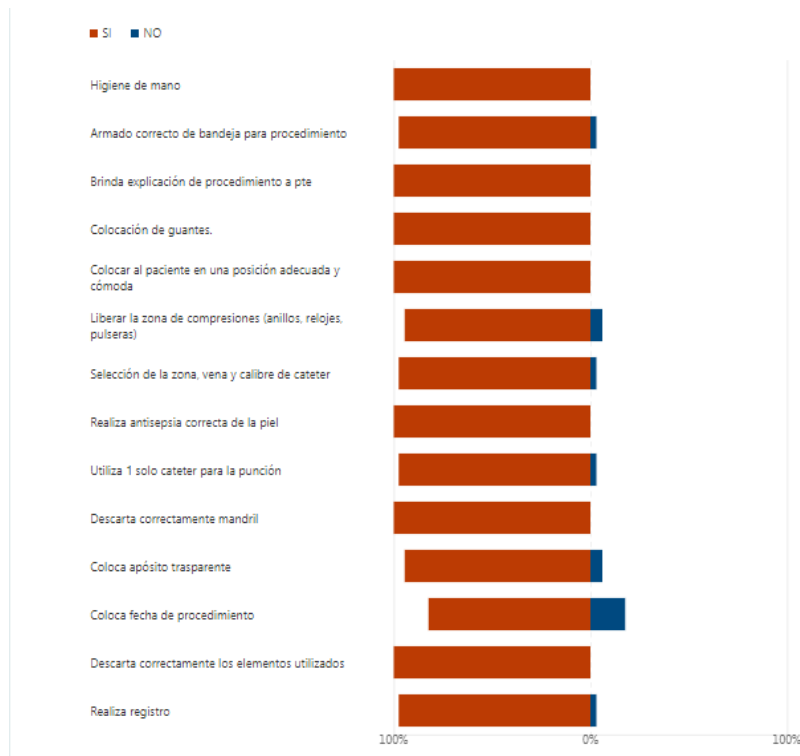
Resultados obtenidos en la aplicación del proceso

Indicador de Recursos Materiales para Colocación de Catéter Periférico



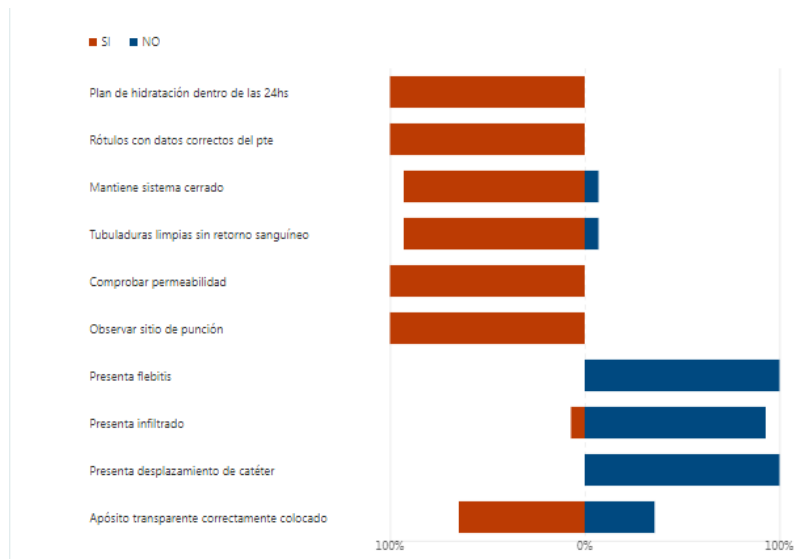
Se observa datos de ausencia de cinta hipoalérgica para sujeción de la vía, Kit de Hidratación parenteral y protección ocular del operador

Indicador de Proceso para Colocación de Catéter Periférico



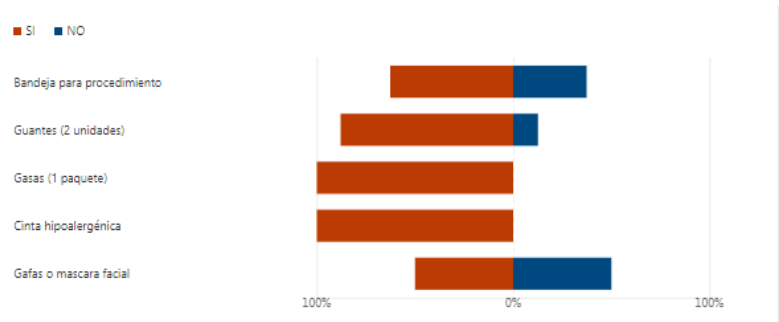
Este indicador demuestra que en porcentajes muy bajos no se armó correctamente la bandeja, no se liberó la zona de compresiones, no se seleccionó la zona de punción, se realizó más de un intento, no se colocó el apósito transparente y lo más relevante es que no se colocó fecha de procedimiento 16%.

Indicador de Proceso para Mantenimiento de Catéter Periférico



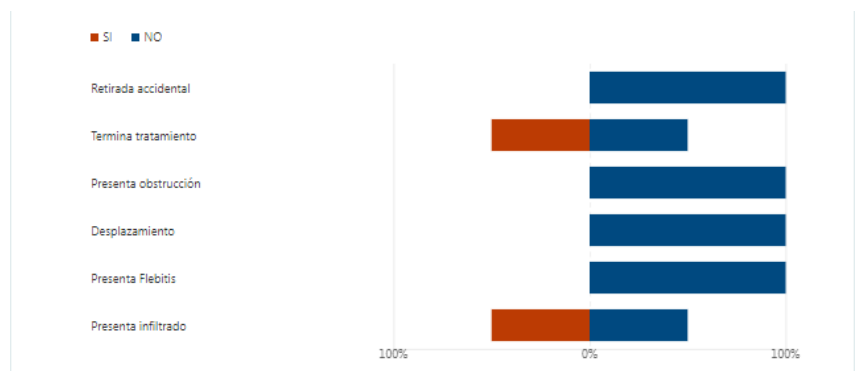
Al comprobar el estado del catéter periférico, (7%) respectivamente mostraban retorno sanguíneo en el perfus y no mantenía el sistema cerrado. El 7% presentó flebitis y el 60% presenta apósito incorrectamente colocado.

Indicador de Recursos Materiales para la retirada de Catéter Periférico



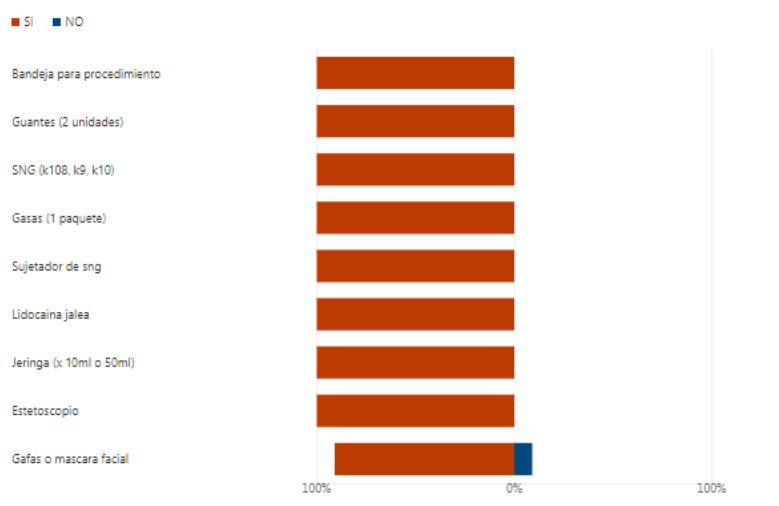
Al retirar el catéter de acceso periférico no utilizaron bandeja 30%, no llevaron guantes 15% y no llevo protección ocular 50%.

Indicador de Motivo de la retirada de Catéter Periférico



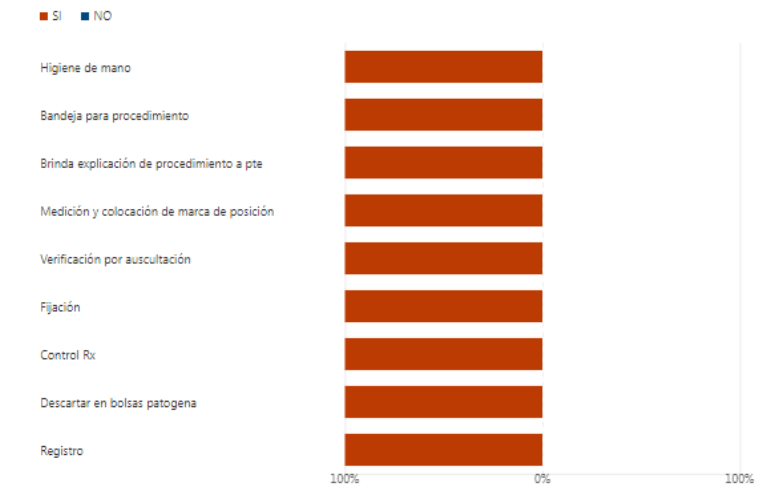
El 50% de los motivos de retiro de catéter periférico fue por culminación de terapia endovenosa el otro 50% correspondió al motivo: infiltrado.

Indicador de Recursos Materiales para Colocación de Sonda Nasogástrica.

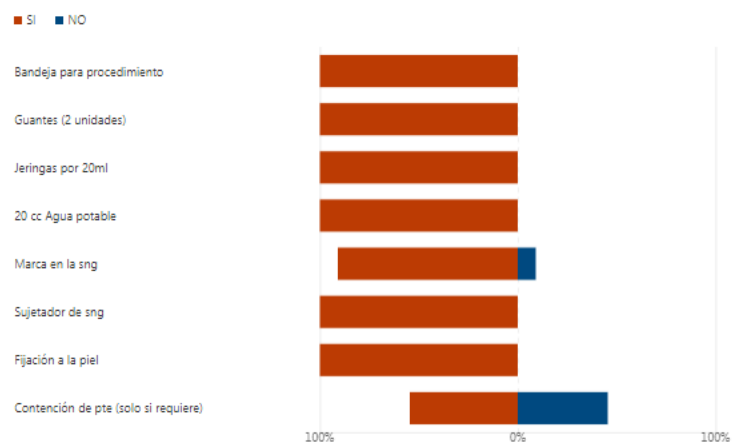


Según las observaciones referidas a los recursos materiales para la colocación de la sonda nasogástrica, mostro que solo el 9% no presentó protección ocular.-

Indicador de Proceso para Colocación de Sonda Nasogastrica

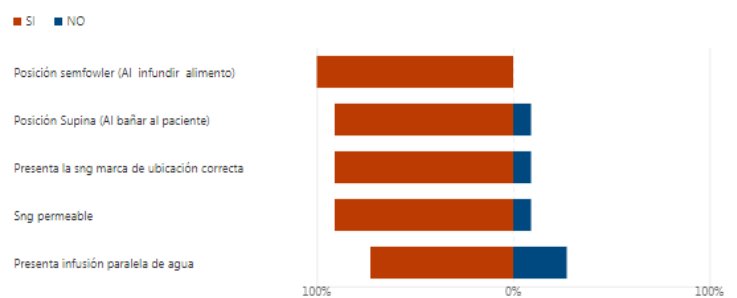


Para la colocación de las SNG se observó un proceso correcto de cumplimiento del 100 % de casos observados.



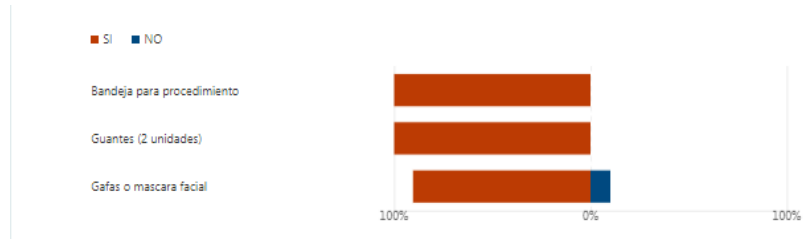
En el 9% de los pacientes observados no tenía la marca de posición correcta. Se observó que en el 50 % de los casos se necesitó contención del paciente para asegurar la permanencia de la sonda y evitar desplazamiento

Indicador de Proceso para Mantenimiento de Sonda Nasogástrica



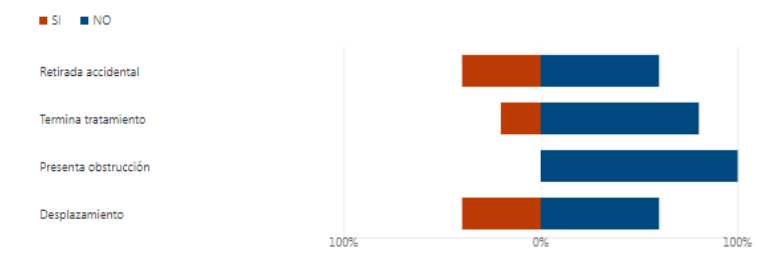
Un dato relevante verificado fue que el 18% de los pacientes no poseía la infusión de agua en paralelo recomendado en el protocolo

Indicador de Recursos Materiales para la retirada de SNG



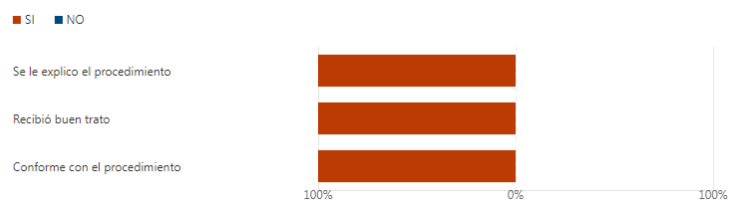
Para la extracción de la SNG el 10% del personal no tenía colocada la protección ocular

Indicador de Motivo de la retirada de Sonda Nasogastrica



El 20% de los casos la sonda nasogastrica no finalizó el objetivo por el cual fue colocada, las causas fueron la retirada por accidente y por desplazamiento

Indicador de Satisfacción del Paciente.



El total de pacientes a los que se observó la intervención de enfermería expresó su agrado por el buen trato, explicación y conformidad del procedimiento

CONCLUSIÓN

La monitorización de indicadores de calidad en enfermería, debe ser una actividad planificada y sistemática para identificar oportunidades de mejora que llevan a una planificación de la calidad del cuidado y la mejora continua .

En este trabajo se expresa como fortaleza: la disponibilidad los recursos materiales necesarios para llevar a cabo y cumplir con cada una de las acciones que contienen los protocolos elegidos. En el caso del protocolo de accesos venosos periféricos se observa como fortaleza la utilización de un solo catéter para lograr el tratamiento que requiere el paciente

La satisfacción del usuario fue alta favoreciendo la cultura de seguridad del paciente y la eficiencia del accionar de enfermería. Como debilidad en el cuidado de enfermería perdido u omitido se puede mencionar el uso de gafas como elemento necesario en estos tiempos ya que aún la pandemia no ha finalizado y el uso de guante

de examinación como medidas para reforzar la importancia de los elementos de protección personal

Como una oportunidad de mejora es de considerar una planificación para lograr alcanzar el objetivo que se cumpla el tratamiento sin complicaciones .

Como gestores de servicios es importante implementar estrategias o acciones que ayuden a la mejorara continua y disminuyan los errores accidentales, para mantener la seguridad de los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Chain R en S. *¿Qué son los indicadores de calidad? Ejemplos y cómo gestionarlos [Internet]. Retos en Supply Chain - EAE Business School. 2021 [citado el 18 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/>*
2. Moreno, Ana. *Calidad de la acción de enfermería Redalyc.org. [citado el 18 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365834729017.pdf>*
3. Chain R en S. *¿Qué son los indicadores de calidad? Ejemplos y cómo gestionarlos [Internet]. Retos en Supply Chain - EAE Business School. 2021 [citado el 18 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/>*
4. Febré, N., Mondaca-Gómez, K., Méndez-Celis, P., Badilla-Morales, V., Soto-Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K. y Canales, M. (2018). CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. *Revista médica Clínica Las Condes*, 29 (3), 278–287.
5. *Revista Colombiana de Enfermería No. 4 Vol. 4 [Internet]. Issuu.com. [citado el 05 de Septiembre de 2021]. Disponible en: https://issuu.com/universidadelbosque/docs/revista_colombiana_enfermeria4-4/15*
6. Lic. Rivera Pacheco Delfina Azucena. Tesis. U. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO [Internet]. Edu.pe. [citado el 1 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16471/2E%20669.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Dra. Leonor Jiménez Cangas. *Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud Sld.cu. [citado el 5 de Septiembre de 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34661996000100008*