

Despliegue de los indicadores de calidad de cuidados de un contrato de gestión

Bernal Romero JM, Sáez Soto AR, Terón Martínez MJ, Ros García VM, Valera Gil de Pareja A, Martínez López J

Hospital General Universitario Reina Sofía de Murcia

Introducción

El modelo de autoevaluación EFQM define a los líderes como aquellos que coordinan y equilibran los intereses de todos los grupos que tienen interés en la organización, produciendo un efecto de emulación en los empleados de la organización. La Dirección de Enfermería del HGU Reina Sofía siguiendo esta filosofía, considera requisito indispensable para la consecución de resultados la participación, implicación y compromiso de los líderes de cuidados y de los profesionales en los procesos relacionados con la gestión y mejora de la calidad de los cuidados de enfermería de hospitalización.

Objetivos

- Fomentar la participación individual y por unidades de enfermería.
- Garantizar el conocimiento de los indicadores del contrato de gestión.
- Favorecer la implicación a través de acciones de mejora sugeridas por los profesionales.
- Estimular el trabajo en equipo.

Material y métodos

- Despliegue del contrato de gestión mediante reunión a la que asisten todos los miembros del Equipo de

Dirección de enfermería y todos los supervisores de enfermería, en esta se entrega un dossier con el contenido del contrato de gestión.

- Despliegue del contrato de gestión a los profesionales de las unidades de enfermería.
- Planificación de reuniones con todas las unidades de enfermería durante el mes de abril, estableciendo cada unidad el horario más adecuado para facilitar la asistencia del mayor número de profesionales.
- Convocatoria a todos los profesionales de las unidades a través de sus mandos intermedios (tablón de anuncios, teléfono, correo electrónico, etc.).
- Cada una de estas reuniones está coordinada por un miembro del Equipo de Dirección y el supervisor de la unidad.
- El desarrollo de la reunión consta de:
 - Presentación del modelo EFQM.
 - Presentación del contrato de gestión.
 - Lectura de los indicadores de calidad de cuidados.
 - Propuesta de elaborar en la unidad acciones de mejora encami-

- nadas a la consecución de los objetivos.
- Ruegos y preguntas.
 - Control de asistencia mediante firma.
- Presentación del contenido del contrato de gestión en la Comisión de Cuidados por la presidenta de la misma.
 - Se ha implicado a los servicios centrales en la consecución de objetivos a través del conocimiento de los indicadores de calidad de cuidados y su aportación a las acciones de mejora.
 - La documentación relacionada con los indicadores del contrato de gestión está disponible en Intranet en una carpeta específica accesible a los supervisores.
 - Reuniones periódicas con los subdirectores de hospitalización, servicios centrales y supervisores de las unidades para transmitir información respecto a resultados de mediciones, actuaciones y medidas correctoras al respecto.
 - Se ha elaborado una plantilla común para todas las unidades de enfermería en donde recoger todas las acciones de mejora propuestas por los profesionales de la unidad.
 - Se ha enviado la plantilla para la propuesta de acciones de mejora a todos los supervisores para que recojan las aportaciones de los profesionales.
 - Durante el mes de mayo los supervisores han remitido a la Dirección de enfermería las propuestas de acciones de mejora de cada unidad.

Resultados

- El despliegue ha llegado a un total de 556 profesionales (enfermeras, auxiliares de enfermería, técnicos especialistas y celadores).
- Se han recibido sugerencias sobre acciones de mejora para cada indicador de todas las unidades de enfermería.
- Se ha creado un Banco de Acciones de Mejora que se ha difundido a todas las unidades para su adopción.
- Se ha difundido el Banco de Acciones de Mejora a todos los líderes de cuidados.
- Se realizará una evaluación en el mes de noviembre sobre el seguimiento de las acciones de mejora.

Conclusiones

- El despliegue ha llegado a un total de 556 profesionales (enfermeras, auxiliares de enfermería, técnicos especialistas y celadores).
- Se han recibido sugerencias sobre acciones de mejora para cada indicador de todas las unidades de enfermería.
- Se ha creado un Banco de Acciones de Mejora que se ha difundido a todas las unidades para su adopción.
- Se ha difundido el Banco de Acciones de Mejora a todos los líderes de cuidados.
- Se realizará una evaluación en el mes de noviembre sobre el seguimiento de las acciones de mejora.