

SUPERVISION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

MARCO CONCEPTUAL.

A- CONCEPTUALIZACIÓN

Supervisión es una función básica de relevante importancia; supervisar deriva del latín “SUPER”, que significa “mirar sobre, examinar en detalle, observar el proceso del trabajo y a los trabajadores durante su ejecución o acción”. La supervisión está basada en conocimientos técnico-científicos con aplicación del proceso administrativo en todas sus fases, apoyándose en valores éticos, morales y espirituales para fortalecer su función. La supervisión es considerada como un proceso en el cual un individuo o grupo de individuos especialmente seleccionados y altamente calificados, verifican el desempeño del personal para establecer controles y procedimientos que mejoren las condiciones donde el trabajo se realiza, además busca los medios para el perfeccionamiento de la atención de enfermería y del equipo de trabajo. Todo lo anterior hace que el papel del supervisor(a) sea protagónico en la cualificación del cuidado de enfermería. En la definición del perfil de la persona que ejerce la función de supervisión, se establece que es “el conjunto de características personales sobresalientes que definen el tipo de profesional adecuado para ejercer una función o desempeñar una tarea u ocupación, estableciendo relación de asesoría, apoyo y coordinación con el personal de enfermería y otras disciplinas”. De acuerdo al aumento de los requerimientos de servicios de salud, surge la necesidad de asignar la función de supervisión, con el propósito principal de garantizar una atención con calidad y calidez que refleje los cuidados de enfermería en las fases de promoción, prevención, curación y rehabilitación a toda la población que demanda servicios de salud; así como, promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad. La supervisión tiene que ser efectuada por profesionales con cualidades, conocimientos, destrezas y técnicas para desarrollar las actividades del servicio de enfermería; destrezas humanas para mantener la moral y motivación de todos los empleados y clientes; destrezas conceptuales para tomar buenas decisiones y mantener la coordinación efectiva en la organización, además tiene que ser un líder democrático que requiere visión, inteligencia y valor, así como, habilidad para trabajar con el recurso humano. La persona que ejerce este rol es el enlace entre la dirección y el personal operativo con el fin de obtener la satisfacción plena en la atención oportuna del usuario, familia y comunidad. Es importante que el personal de enfermería conozca a profundidad la fundamentación conceptual de la Reforma de Salud y de manera particular los Lineamientos técnicos para la supervisión facilitadora en las RIISS, de tal forma que se pueda articular armónicamente con el contenido de este Lineamiento técnico.

B. TIPOS DE SUPERVISIÓN La supervisión efectiva es aquella en la que se ejerce un liderazgo hábil en la administración de recursos humanos y de servicios; motivando al personal a tener disposición al trabajo y al logro de cumplimiento de metas con esfuerzo, entusiasmo y la obtención de satisfacciones personales. Los tipos de supervisión son una combinación de diferentes tareas y conductas de relación utilizadas para influir en los demás, con el fin de lograr metas, los diferentes tipos y sus definiciones se presentan en los Lineamientos técnicos para la Supervisión facilitadora de las RIISS.

C. LA ENFERMERA SUPERVISORA COMO LIDER Y SU VINCULACION CON LAS RELACIONES

HUMANAS La (el) profesional de enfermería que ejerce la función de supervisión debe interactuar entre su departamento y otras disciplinas, o entre la organización y su ambiente. Para ello utiliza 11 recursos humanos y materiales, los cuales determinan la eficiencia y eficacia de la organización en el presente y futuro, con ellos se consigue el logro de las metas y objetivos. Como líder o lideresa, ésta debe desarrollar una visión de futuro, es decir, crear proyecciones y estrategias a largo plazo de forma precisa, planteándose: ¿Qué se desea lograr?, ¿a dónde queremos llegar?", entre otros. Una lideresa o líder, habla y escucha a sus colaboradores, toma en cuenta sus aportaciones, los faculta para tomar decisiones, así como fomenta el espíritu de trabajo en equipo y el intercambio de información, conocimientos y puntos de vista. Su objetivo es que todos comprendan y compartan el enfoque perseguido y se comprometan a su consecución. Liderar es, además, facilitar y apoyar el desarrollo de los colaboradores, conocerlos bien y potenciar sus valores, animándolos a innovar y aprender. La lideresa o líder además de ser supervisor(a) es un(a) asesor(a). Como parte de las relaciones humanas el profesional de enfermería que ejerce la función de supervisión debe ser eficaz al conseguir que los miembros de un equipo den lo mejor de sí mismos, se empleen al límite y queden satisfechos con lo que están realizando. En otras palabras es necesario crear satisfacción y rendimiento, para que en esas condiciones las personas se sientan responsables, comprometidas, se entusiasmen con el proyecto y aprendan continuamente. En todos los establecimientos de salud, independientemente del nivel de atención al que corresponda, es necesaria la supervisión de los servicios de enfermería; el objetivo primordial es constatar que se proporcione el cuidado con eficiencia, eficacia, calidad, calidez y equidad a la persona, familia y comunidad. Para cumplir esta función se necesita mantener una relación efectiva con otras disciplinas y tomar decisiones administrativas relevantes para dar respuesta inmediata de acuerdo a las necesidades que se presentan, procurando que las decisiones tomadas sean acertadas para que no alteren el buen funcionamiento del establecimiento de salud.

D. REGLAS DE LA SUPERVISIÓN Todo(a) supervisor(a) y “todo profesional de enfermería que ejerce la función de supervisión necesita ser preparado, no solo en las técnicas de jefatura sino al mismo tiempo en las que requiera por su carácter de supervisor(a) y de asesor(a) técnica del personal supervisado, al mismo tiempo sobre la necesidad de mantener el respeto y las coordinaciones necesarias con los jefes inmediatos superiores de los recursos que supervisa. Fayol hacía notar la necesidad de dos tipos de cualidades distintas en un(a) jefe(a), “la técnica y la administrativa, aun cuando todo supervisor(a) requerirá necesariamente un porcentaje menor de la primera, a la segunda debe dársele importancia también, y evitar caer en el error, frecuentemente cometido, del muy competente, pero que constantemente está originando problemas”. La autoridad del supervisor(a) tiene que ser fortalecida, procurando, sobre todo, que toda orden, instrucción, asesoría, así como queja o sugerencia recibida, sea cumplida o solucionada en común acuerdo con la autoridad inmediata del supervisado.

MÉTODOS EN LA SUPERVISIÓN

a. El profesional de enfermería debe aplicar los dos tipos de métodos de supervisión, por que deben tomarse decisiones acertadas para tener éxito en la labor de ésta y para garantizar la ejecución de la función, éstos son: métodos de supervisión directa e Indirecta, aplicando en cada una de ellas, técnicas e instrumentos, que sirven de guía para obtener resultados de un determinado fin u objetivo. Los métodos utilizados sirven para realizar adecuadamente una tarea, contribuyendo al logro de los objetivos propuestos.

b. Los instrumentos son documentos que le sirven al profesional de enfermería que ejerce la función de supervisión para obtener resultados, evaluando el cumplimiento de una normativa; utilizando diferentes técnicas las cuales son el conjunto de procedimientos y habilidades que se realizan para desarrollar las tareas.

A- SUPERVISION DIRECTA

Cuando se ejerce la función de supervisión se tiene contacto directo con el personal supervisado a través de diferentes técnicas y procedimientos a utilizar, tales como:

a. Comunicación: para transmitir e intercambiar información, ideas, actitudes, sentimientos y pensamientos, fomenta las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo.

b. Observación: para examinar con atención las condiciones o actividades, para recoger datos y obtener información sobre la eficacia del cuidado de enfermería, que sirve para guiar y estimular de tal modo que se fomente un sentimiento de confianza en el trabajador.

Utilizarla con el personal, el paciente, el entorno y los recursos materiales utilizados en la atención de enfermería, con el objetivo de garantizar la calidad del cuidado.

c. Entrevista: conversación que se sostiene con el personal a fin de obtener efectos deseables para el mejoramiento de la productividad, identificar necesidades y asesorar en la solución de problemas.

d. Recorrido: para visitar las unidades o áreas e inspeccionar y evaluar la calidad de los servicios que se presta a los usuarios y la actuación de los empleados, el acercamiento a

pacientes y familia, lo que permite detectar necesidades de atención de enfermería, es excelente oportunidad para orientar y colaborar con el personal supervisado. Al mismo tiempo, propicia la sensación de seguridad en el paciente y familiares al demostrar preocupación por su comodidad, bienestar, higiene y atención oportuna.

e. Enseñanza: se utilizar para ayudar al trabajador a incrementar su capacidad técnica asegurando un resultado positivo en la calidad del cuidado; esta puede ser incidental o planeada.

f. Asesoría: para dar el apoyo necesario al personal por medio del cual se fortalece el entendimiento y la confianza logrando el mejor desempeño del recurso.

g. Reuniones: se realizan para agrupar a los empleados con el propósito de obtener participación en la planeación de actividades, discusión de problemas del servicio o área y evaluación del mismo.

B- SUPERVISION INDIRECTA

En éste no se mantiene contacto directo con el supervisado; y se realiza a través de los instrumentos siguientes:

a. Expediente clínico: la revisión del expediente tiene como propósito: conocer al paciente y sus necesidades, evaluar el tratamiento y sus resultados, asegurarse que los registros sean completos, legibles y correctos, verificar que las anotaciones de enfermería cumplan con las características de elaboración.

b. Informes: la supervisora es la responsable de redactar informes de las actividades realizadas, estos pueden ser estadísticos, informativos; e incluyen datos sobre estado individual de los pacientes y otros hechos pertinentes ocurridos durante la jornada de trabajo.

c. Documentos legales (ITJ del MINSAL): herramientas administrativas regulatorias que permiten a la supervisora, observar las actividades del equipo de trabajo comparando con la descrita en los mismos.

d. Listas de chequeo: medio por el cual la supervisora evalúa o determina la efectividad del desarrollo de una técnica o procedimiento ejecutada por el personal bajo su

responsabilidad.

e. Agenda de supervisión: documento mensual obligatorio que permite plasmar objetivos diarios y oportunos para lograr un mayor control en las cuatro funciones básicas de la enfermera supervisora.

f. Registros de enfermería: es necesario registrar las actividades realizadas en el cumplimiento de las cuatro responsabilidades básicas de la enfermera supervisora, las cuales pueden evidenciarse en: expediente clínico, proceso de atención de enfermería, récord anecdótico, censo diario de pacientes, planes de trabajo, agenda mensual, informes, planes de mejoras y otros.