



## **UNIVERSIDAD DEL SURESTE**

**Alumna:**

Zurisadai Pérez González

**Actividad:**

Resumen “planeación de los servicios de enfermería”

**Materia:**

Administración y evaluación de los servicios de enfermería

**Carrera:**

Licenciatura en enfermería

**Cuatrimestre:**

9°

**Grupo:**

“F”

**Docente:**

Lic. Jessica del Carmen Jiménez Méndez

## **planeación en los servicios de enfermería**

### Departamento de Enfermería

Es parte integrante de una institución médica, sanitaria o asistencial que presta un servicio eficiente, eficaz y oportuno al paciente, la familia y la comunidad. Es fuente de información y formación de profesionales de la salud. Es el área donde se integran las acciones del equipo médico, las cuales culminan en una proyección de la institución hacia los usuarios.

### Características del departamento de enfermería

- Presta servicio ininterrumpido las 24 horas de los 365 días del año
- Concentra al personal que representa la mayoría del total. Por sus funciones, se requieren más enfermeras que cualquier otro tipo de profesionales de la salud.
- Integra las acciones del equipo de salud para ser proporcionadas al paciente
- Es fuente de formación e información de los profesionales de la salud
- Es el lugar en el cual se entrega el servicio de atención médica
- Es donde se proyecta la institución a la comunidad

### Objetivos del departamento de enfermería

1. Proporcionar atención con base en un método propio que permita la toma de decisiones constantes de acuerdo con la valoración diagnóstica y el tratamiento de enfermería.
2. Coordinar las acciones del equipo de salud para brindar la atención médica que requiera el paciente.
3. Dar al paciente y familiares educación para el autocuidado responsable de su salud.
4. Prestar servicios de enfermería de calidad que logren una proyección extramuros de la institución.
5. Mostrar competencias y valores en la práctica profesional, ejercida con un alto sentido ético y humano.
6. Integrarse al equipo multidisciplinario para atender las demandas en materia de la atención médica, con una actitud de respeto hacia el ser humano y una conducta profesional basada en principios éticos.
7. Satisfacer las expectativas de servicio de los pacientes internos y externos.

## Ubicación física

Por lo que se refiere a la ubicación del Departamento de Enfermería, la planta física debe tener básicamente:

- Área administrativa. Se debe contar con oficinas para la jefa de enfermeras, los subjefes de enfermeras, las supervisoras y los jefes de enseñanza.

- Control de enfermería. Es la zona a partir de la cual se organizan las acciones de este servicio y que se encuentra en todas las áreas de hospitalización, para la cual se debe tener la siguiente distribución:

- Zona de operación: Al centro de los cubículos de los pacientes, con posibilidades de mantener el control de acceso a los mismos. Es importante delimitar el área de registros clínicos (expedientes) y el área secretarial.
- Cuarto de medicamentos: Deberá tener un espacio adecuado para preparar con facilidad y tranquilidad fórmulas medicamentosas.
- Cuarto de tratamientos especiales: Cubículo especial que requiere un aislamiento del paciente para las curaciones complicadas, aplicación de férulas, yesos, etc.
- Zona de almacén: Es indispensable contar también con un espacio físico para resguardar el material, equipo o instrumental de uso constante y exclusivo del servicio.
- Sala de estudio: La atención de los pacientes requiere también un espacio para discutir, analizar o revisar casos clínicos, el cual servirá para alguna consulta en internet, libros u otro tipo de documentos.

## Servicio de enfermería

Implican tomar insumos y transformarlos en resultados. los servicios de enfermería como un proceso, es una serie de pasos ordenados y secuenciales para lograr determinados objetivos. El receptor directo del servicio de enfermería es la persona que recibe el acto o desempeño del trabajo.

### Identificación y clasificación de procesos en los servicios de enfermería

#### ➤ La misión

Según el Programa Nacional de Salud, es: “Contribuir a un desarrollo humano justo, incluyente y sustentable, mediante la promoción de la salud como objetivo social compartido y el acceso universal a servicios integrales y de alta calidad que satisfagan las necesidades y respondan a las expectativas de la población, al tiempo que ofrecen oportunidades de avance profesional a los prestadores, en el marco de un financiamiento equitativo, un uso honesto, transparente y eficiente de los recursos, y una amplia participación ciudadana.”

#### ➤ La visión del sistema de salud

Se prevé un sistema de salud universal, equitativo, solidario, plural, eficiente, de alta calidad, anticipatorio, descentralizado, participativo y vinculado al desarrollo.

### Trato digno y respetuoso

**El trato digno** requiere informar al paciente o a quien lo solicite acerca de la atención médica y todo lo relacionado con el proceso, además de que supone también un interés manifiesto en la persona, en sus mensajes, sensaciones y sentimientos.

**El trato respetuoso** implica considerar a las personas de acuerdo con sus características individuales y conforme a los derechos humanos, y requiere de conductas positivas y amables por parte de todos los involucrados en la atención médica del sistema de salud.

### Participación de enfermería en los procesos de la atención médica

Implican trabajo en equipo, es decir, las relaciones de interdependencia que se producen y son vitales para el éxito de la organización.

- Ingreso: Un usuario que puede estar sano o enfermo ingresa al sistema de salud a través de un registro que puede realizarse en el área de archivo o de administración. El ingreso puede ser de urgencia o programado y, por lo regular, el trámite de admisión a un hospital se lleva a cabo en el archivo clínico, con la finalidad de tener el control del ingreso y llevar un registro de los enfermos internados

- Proceso: Transformación de insumos, Se representa por el servicio esencial que se oferta y que es la atención médica que el paciente demanda, y por la acción de los procesos operativos.
- Producto. Es la entrega del servicio de atención médica que supone como producto la prevención, curación o rehabilitación del estado de salud del paciente.
- Egreso. Es cuando un paciente ha recuperado la salud y abandona el hospital con la satisfacción de haber sido atendido en forma eficiente, convirtiéndose en cliente leal gracias al servicio recibido y dispuesto a promoverlo entre la comunidad proyectando a la institución como un servicio eficiente y efectivo.

Procesos gerenciales: Se realizan con el propósito de dirigir a la organización y en ellos se establece la estrategia corporativa que los distingue de otras empresas o instituciones. Como de dichos procesos depende el futuro de la organización, son responsabilidad de la alta gerencia y se ejecutan con el liderazgo de nivel estratégico.

Procesos operativo: En él cada enfermera realiza una serie de actividades, procedimientos, técnicas y métodos especiales para proporcionar lo que el enfermo necesita para restablecer su salud.

Procesos de soporte o apoyo: Tienen que ver con la infraestructura de la empresa, los recursos tanto humanos como materiales, los sistemas de comunicación e información, desarrollo de la ciencia y la tecnología.

Procesos funcionales: se desarrollan generalmente en una sola área de trabajo o al interior de un departamento.

Procesos organizacionales: Son responsabilidad de todos porque involucran a toda la organización y su propósito esencial es agregar valor a los clientes externos.

### Estrategias de servicio

La estrategia operativa de las empresas de servicios se relaciona con el consumo, los costos, las necesidades, las expectativas de los clientes, el proceso de compra, los encuentros de servicio, la participación del cliente, la evaluación del desempeño, el aumento de valor, la generación de lealtad, el portafolio de clientes y el mantenimiento de relaciones valiosas.

### Requisitos de la atención de enfermería

Una vez identificadas las necesidades del cliente se pueden convertir en requisitos de la atención de enfermería de la siguiente forma:

1. Funcionar las 24 horas, los 365 días
2. Atención agil - tender sin demoras
3. Trato amable - Presentarse y llamarlo por su nombre
4. Información,- Adecuada al proceso
5. Higiene - Limpieza personal y ambiental
6. Comprensión - Escucharlo
7. Apoyo - Estimular su adaptación
8. Bienestar - Hacerlo sentir cómodo
9. Atención a las necesidades básicas normales -Asistirlo para que realice normalmente sus necesidades



10. Estimulación - Proporcionarle lo necesario para estimular su recuperación
11. Rápida respuesta - Solución de problemas en menos de 10 minutos
12. Enseñanza - Proporcionarle educación para el mantenimiento de su salud
13. Aplicación de técnicas - con habilidad y conocimientos Atención certificada

### Indicadores de la atención de enfermería

Los indicadores son aquellos parámetros de medición que pueden ser expresados en forma numérica y a través de todo el proceso. Su uso permite evaluar la efectividad del proceso y el cumplimiento de las expectativas del cliente.

- Indicadores de eficiencia: evalúan el nivel del cumplimiento en las expectativas de los clientes. Su mejoría depende de la mejoría de los procesos. Eficiencia; La calidad técnica y profesional del equipo que pertenece al sistema de salud debe operar en forma eficiente; esto es, aplicando la metodología y técnicas científicas en la prestación de los servicios.
- Indicadores de efectividad: Como ya se mencionó, los indicadores de efectividad son aquellos que miden el desempeño de los procesos.

### Diseño y entrega del servicio

La satisfacción del cliente depende en primera instancia del trato que recibe y en segunda de la apariencia, y de las características de las instalaciones, del material, del equipo e instrumental. El diseño del servicio debe considerar desde el ingreso hasta el egreso del paciente. Una empresa eficiente también puede diseñar la forma en que el cliente participará en las operaciones de servicio.

En el diseño de los procesos de servicios es importante considerar los factores que determinan la satisfacción del cliente, entre ellos:

- Instalaciones físicas agradables, cómodas, seguras y accesibles, tanto interiores como exteriores
- Personal con experiencia, agradable presencia, que interactúe con el cliente y con extrema higiene
- Tomar en cuenta las características y comportamientos de los pacientes

#### Administración del sistema de entrega de los servicios de enfermería

Los recursos humanos son elemento clave en la entrega de servicios y precisamente una de las fallas del sistema de salud son las malas experiencias que el paciente tiene al respecto.

- El ciclo de falla: En los servicios de enfermería se caracteriza por el énfasis en rutinas, prevalencia de las normas, uso de la tecnología para controlar la calidad, salarios bajos, deficiente selección y contratación de personal. La consecuencia de lo anterior es enfermeras insatisfechas, no comprometidas con los pacientes y con mala actitud de servicio. Por su parte, la empresa tiene baja calidad y alta rotación.

- El ciclo del éxito: El éxito se aplica tanto a clientes como a empleados, en el caso de los empleados, capacitar y desarrollar para que puedan tomar decisiones en su área, controlar la calidad, mejorar su salario y dar un servicio satisfactorio. En cuanto a los clientes, cuando están satisfechos son leales. Los márgenes de beneficio son mayores.

## **Plan de trabajo**

### Planeación estratégica

la planeación estratégica consiste en proyectar el cumplimiento de objetivos a largo plazo mediante el aprovechamiento de las capacidades para influir el entorno, asimilando o creando oportunidades del entorno en beneficio de la organización.

Características: expresa la misión y la visión de la organización, sistematiza las relaciones internas, considerando el ambiente y el entorno específico, describe la actitud proactiva de la organización, tiene su base en la teoría de sistemas, recurre a técnicas especiales de la administración de calidad y la gerencia de procesos, proporciona claridad en las funciones de la administración, es elaborada y dirigida por los niveles directivos más altos, establece un marco de referencia de la empresa, enfrenta mayores niveles de incertidumbre que los planes tradicionales cubre amplios periodos, hace coincidir los recursos con las oportunidades del mercado a largo plazo.

## Objetivos de los planes estrategicos

Los objetivos de los planes estratégicos son muy importantes para impulsar el cambio. Son la imagen del futuro al que se desea llegar y se emplean con diversos fines, tales como los siguientes:

Elaborar un plan formal: un plan formal incluye documentar las acciones operativas y contar con respuestas a los posibles problemas que puedan presentarse en el desarrollo.

Fundamentar el financiamiento: detrás de todo plan que se presente se encuentra la intención de obtener la aprobación y el financiamiento. Para lograrlo se requiere presentar un plan que precise los argumentos, las razones y los resultados que justifiquen el presupuesto.

Buscar la aprobación de la dirección estratégica o de los empresarios: Un plan documentado ofrece un marco de referencia para obtener la aprobación, en cierta medida, equivale a obtener recursos.

- Elaborar el instrumento para operar. La información contenida en el plan permite convertirlo en un instrumento para la administración.

Un plan estratégico del departamento de enfermería se elabora considerando la premisa de que “nadie conoce mejor el trabajo de la enfermera que la propia enfermera”.

## Resumen ejecutivo

El resumen ejecutivo como documento sintético del plan tiene la ventaja de presentar una visión general del departamento, área o sector, o incluso de la propia organización, sus necesidades, sus expectativas, sus ventajas y competencias fundamentales. el resumen, se documentan las acciones correspondientes para describir el escenario y la empresa, la visión, la misión, los objetivos, las estrategias que se emplearán y las correspondientes acciones para desarrollar los servicios o productos.

### Aspectos a considerar en el resumen ejecutivo

Introducción concisa: La función asistencial directa al paciente es responsabilidad de la enfermera general, quien representa más de 60% de los recursos humanos en la atención al paciente.

Quién: El departamento de enfermería es parte de la institución, presta servicio ininterrumpido las 24 horas de los 365 días del año y lo hace de manera eficiente, eficaz y oportuna al paciente, la familia y la comunidad. Es fuente de información y formación de profesionales de la salud

Qué: El plan que se presenta pretende gestionar, identificar y mejorar el conjunto de procesos interrelacionados e interdependientes que generan una atención de enfermería, que es de valor para los usuarios.

Cómo El comité de calidad verificó un ahorro de 10% en la utilización de recursos. Una mejor aceptación y satisfacción para el cliente.

Cuánto: El ahorro de utilidad y La satisfacción del cliente incrementará

## Diagnostico situacional

Factores:

- ❖ Misión - El primer elemento clave a evaluar es la misión. Es útil describir qué es, qué hace y qué significado tiene este servicio para los clientes.
- ❖ Objetivos - Proporcionar atención de calidad con base en el diagnóstico de enfermería y las acciones profesionales correspondientes, en colaboración con el equipo de salud, Constituir el punto de enlace e integración de la atención médica proporcionada a pacientes, familiares y sociedad en general, Hacer una proyección positiva y de confianza de la organización que presta los servicios de la atención médica, Desarrollar el potencial humano de las enfermeras para una prestación de servicios eficiente, eficaz y oportuna a los clientes, Asegurar la mejora continua de los servicios de enfermería.
- ❖ Competencia - forma de hacer competitivo al departamento o servicios de enfermería, para lo cual es preciso: analizar cuáles son las ventajas y desventajas en relación con los competidores de las diversas organizaciones que integran al servicio de enfermería y qué capacidad competitiva se tiene en el presente.

La matriz FODA2 es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización.

- ❖ Mercado - Otro de los factores clave es el mercado, representado por la demanda del producto o del servicio por parte de los usuarios. Los clientes directos son quienes definen el mercado, por lo que respecta al servicio de enfermería; la demanda real y potencial se expresa conforme a las expectativas de los clientes.
- ❖ Producto - El producto es el resultado del proceso de transformación de insumos. En el caso del departamento de enfermería, es la atención. Medio ambiente (entorno).

### Posicionamiento

El posicionamiento implica determinar el nuevo papel que tendrán los servicios de enfermería en la institución; igualmente, los pasos que se realizarán para lograrlo, así como las estrategias y los paradigmas que se aplicarán en lo sucesivo.

En el posicionamiento para los servicios de enfermería se debe iniciar por una comparación entre la misión y la visión.

### Estrategias

El análisis de la cartera se realiza de la siguiente forma:

1. Se elabora un diagrama que permita visualizar el valor del subproceso
2. Identificar la relación entre ellos, los riesgos y rendimientos.
3. Determinar las conclusiones estratégicas provisionales

- Estrategias de negocios:

En las estrategias de negocios son frecuentes la fusión (unir empresas), la división (dividir una empresa grande en varias pequeñas), neutralizar (acabar con la competencia), ganar ventajas competitivas y otras.

- Estrategias de integración:

-Integración hacia atrás. Se asume la propiedad de los proveedores. Se recomienda aplicar esta estrategia cuando los insumos son costosos, poco confiables o no controlables, cuando hay pocos proveedores, cuando el mercado crece con rapidez o cuando los proveedores tienen un margen alto de utilidad.

-Integración horizontal. Se asume la propiedad de los competidores. Se recomienda su utilización cuando se desea tener más participación en el mercado, carece de recursos que su competidor posee, tiene recursos para beneficiar al competidor cuya propiedad asuma.

- Estrategias de mercado:

Estrategia de penetración. Se pretende aumentar la participación en los mercados existentes. La estrategia se toma cuando los productos de la empresa no saturan el mercado, cuando se puede vender más a los usuarios existentes, cuando los mercados crecen o la participación de los competidores decrece.

Desarrollo de mercado. Consiste en desplazarse a nuevos mercados. Cuando se tiene excedente, se cuenta con los recursos necesarios o despuntan nuevos mercados.



Desarrollo de producto. Cuando se busca mejorar los productos existentes o presentar otros nuevos. Se aplica si se tienen grandes aptitudes de investigación y desarrollo, sus competidores tienen mejores productos o su mercado crece rápido.

- Estrategia de defensa:

De fusión- Se trata de unir fuerzas con otra compañía

De economía-Consiste en vender activos y reducir costos

De liquidación-Se trata de vender una unidad de negocios completa.

- Estrategia de producto

Formular estrategias de producto permite unir las estrategias de negocio con las departamentales

. Producto diferente. Se busca que el producto sea diferente en línea, calidad, diseño, características o reconocimiento de los clientes.

. Producto económico. Se refiere a elaborar productos básicos, en grandes volúmenes, a bajo costo.

- Estrategias departamentales

Las estrategias departamentales deben definir claramente los organigramas.

- Estrategia De investigación y desarrollo

Las estrategias de producto generalmente delimitan las de desarrollo e investigación.

Es el momento de concentrarse en los aspectos de mejorar el producto, obtener nuevos u optimizar los procesos de producción.

- Estrategias de marketing y ventas

Existen las estrategias de ventas inspiradas en la milicia, entre ellas se pueden considerar de cinco tipos: las de ataque, las de aprovechar la fuerza, las de retirada, de “tomar” un territorio y de diplomacia.

- Estrategias de administración

La planeación estratégica atañe a todas las áreas, sin embargo conviene diseñar estrategias para administrar la empresa. Al hacerlo es importante incluir los siguientes aspectos:

- Estrategias en la dirección y administración de personal
- Estrategias para utilizar tecnología de información
- Estrategias para diseño, ejecución y control de presupuesto
- Estrategias para el manejo de los aspectos legales de la empresa
- Estrategias para los procesos de transformación de insumos

## **Aspectos que debe contener un plan estratégico**

1.)Portada 2.)Índice de contenido 3.)Resumen ejecutivo 4.) Visión-misión 5.)  
Objetivos 6.) Análisis interno y externo 7.)Organización 8.)Estrategias 9.) Información  
financiera 10.) Oportunidades 11.) Riesgos 12.) Anexos 13.) Bibliografía.

Portada

### **Hospital Regional de la Secretaría de Recursos Agrícolas Plan estratégico del Departamento de Enfermería**

Elaborado por:

Comisión estratégica del equipo de salud. Enero de 2012. México, D.F

Contenido

1. Resumen ejecutivo
2. Visión y misión
3. Objetivos
4. Análisis interno y externo
5. Organización
6. Estrategias.
7. Información financiera.
8. Oportunidades.
9. Riesgos
10. Anexos
11. Bibliografía.

## Resumen ejecutivo

### **Función**

La función asistencial directa al cliente es responsabilidad de las enfermeras. Por las actividades que realiza es el elemento humano decisivo en el logro de los objetivos de la institución.

### **El departamento**

El departamento de enfermería presta servicio ininterrumpido los 365 días del año. La atención que se proporciona es eficiente, eficaz y oportuna. Es en este departamento donde se obtiene toda la información para formar profesionales en el área de la salud. Aquí se integran las acciones del equipo de salud para la atención médica de los clientes. De la atención que reciben se transforma en la proyección de la institución hacia la comunidad.

### **El producto**

Se pretende gestionar, identificar y mejorar los procesos interrelacionados e interdependientes, que generan una atención de enfermería de valor para los clientes.

### **Estrategia**

Mejorar los procesos y agregar valor. El comité de calidad en prueba piloto confirmó que al mejorar los procesos se obtiene un ahorro del 10% en la utilización de recursos tanto humanos como materiales y el valor agregado una mejor aceptación de los pacientes.

**Proyección financiera** La utilidad neta de mejorar los procesos se traduce en \$.

## **Visión – Misión**

Los servicios de enfermería contribuyen al desarrollo sustentable en la protección de la salud de la población, mediante servicios integrales de enfermería que satisfagan las necesidades de nuestros pacientes. Se impulsa la enseñanza y la formación de recursos humanos para la atención de la salud, fortaleciendo las acciones de investigación en enfermería para proporcionar la atención a partir del diagnóstico temprano, el tratamiento oportuno y la rehabilitación temprana.

### **Mision**

Prestar atención de enfermería con calidad a pacientes, familiares y a la sociedad en general, se ofrecen los servicios de enfermería los 365 días del año y las 24 horas del día, en forma ininterrumpida. Se busca la excelencia en el servicio, se apoya a la formación de profesionales en el área de la salud, se coordinan las acciones ordenadas por los médicos en favor del paciente y con la colaboración de los profesionales de la atención médica; todo ello con el propósito de elevar la proyección de la institución en la comunidad. El propósito del servicio de enfermería es aumentar la satisfacción de nuestros clientes, reducir los costos en la atención médica, mejorar las condiciones laborales de las enfermeras y buscar la preferencia del servicio en el mercado.

## Objetivos

1. Mejorar los procesos de los servicios de enfermería.
2. Agregar valor a la transformación de insumos.
3. Satisfacer necesidades de clientes internos y externos.
4. Reducir costos de la atención de enfermería.
5. Mejorar las relaciones e interdependencias con los procesos de la atención médica.
6. Innovar y crear otras técnicas de atención de enfermería.
7. Impulsar la investigación y el desarrollo del personal.

## Organización

El departamento de enfermería cuenta con:

- Una jefa de enfermeras
- Tres subjefes de enfermería (una por turno)
- Un comité de calidad que incluye tres jefes de piso y seis enfermeras de nivel operativo

El equipo administrativo ha demostrado su conocimiento en el manejo del área. Se cuenta además:

- Con 48 enfermeras generales y 10 especialistas en diferentes ramas

## Estrategias

Como estrategias funcionales del presente plan se incluyen las siguientes:

- Atención directa. Eficaz y efectiva al paciente y su familia
- Documentación. Utilización precisa y correcta de los instrumentos propios de enfermería
- Enseñanza. Desarrollo de personal especializado tanto profesional como técnico
- Investigación. Para innovar y crear técnicas de la atención de enfermería
- Integración de la atención médica. Identificar y solucionar barreras e interferencias en los procesos de la atención médica
- Recepción y egreso. Satisfacción total de los clientes externos

## Información financiera

La información financiera se realiza mediante técnicas especializadas de contabilidad, se incluyen un análisis y un balance económico. Es importante encargar dicha función a un contador o profesional correspondiente.

## Riesgos

Lo importante es realizar una evaluación de los riesgos: mencionar los principales y cómo se pueden afrontar

## Anexos

Se pueden integrar documentos informativos, encuestas, resultados de investigación y todos aquellos que sean útiles para ampliar la información contenida en el plan.

# **Técnicas e instrumentos para proporcionar servicios de enfermería**

## Calculo de personal de enfermeria

El cálculo de personal de enfermería es una operación matemática que define el número de enfermeras que se requieren para dotar a un servicio determinado de los recursos humanos indispensables para asegurar un funcionamiento adecuado.

Requisitos:

1. Tomar en cuenta la capacidad de los servicios; es decir, el número de camas, consultorios, salas de quirófano, etcétera.
2. Considerar la complejidad de los tratamientos médicos y de enfermería que requieren los pacientes, según el nivel de prevención y servicio especializado de que se trate.
3. Según el área de atención se establece también el indicador correspondiente.
4. Otro factor importante a tomar en cuenta es el sistema de organización, ya que si éste es lineal requiere menos recursos que un sistema de organización funcional.



### Cálculo de ausentismo

Calcular el ausentismo es una operación numérica para conocer las ausencias previsibles en la dotación del personal de enfermería.

El ausentismo es la condición que se produce cuando el personal no acude a trabajar.

Algunos factores que lo ocasionan son los siguientes:

- Sexo. El sexo femenino falta con mayor frecuencia debido a los múltiples papeles que desempeña en la sociedad.
- Motivación. Cuando el trabajo no es satisfactorio para el trabajador aumenta el ausentismo.
- Economía. Cuando se tienen dos o más trabajos con el propósito de incrementar los ingresos se produce más ausentismo.
- Ambiente físico. Un ambiente físico sin ventilación, iluminación e higiene adecuada se torna deprimente, lo cual se refleja en mayor ausentismo.
- Salud. Los problemas de salud son la principal razón para el ausentismo.

Clasificación del ausentismo:

1. Justificado. Las ausencias se producen con aviso y por autorización correspondiente.
2. Injustificado. Las faltas se presentan con o sin aviso y con o sin autorización correspondiente.

## Cálculo de material y equipo

El cálculo es la investigación cuantitativa de las necesidades de material, equipo e instrumental que es requerido para proporcionar la atención médica en los servicios de hospitalización.

Para clasificar el material y equipo se consideran dos categorías: según el lugar en el que se encuentran (por su localización) y de acuerdo con el uso destinado (por su servicio).

Categorías de clasificación de material y equipo:

LOCALIZACIÓN:

En almacén - En fondo fijo - En central de equipos

POR SU SERVICIO:

De curación - De canje - Equipo móvil - Equipo fijo - Equipo clínico - Equipo rojo

# **Intrumento de enfermeria para poder realizar su labor asistiendo a los pacientes**

## Hoja de enfermeria

Como instrumento administrativo, la hoja de la enfermera es un instrumento que resume y muestra la aplicación de tratamientos de enfermería y la respuesta de los pacientes. Las instituciones de salud cuentan con formatos especiales según el sistema de organización y administración establecido. Dicha hoja es también un documento que permite documentar los servicios de enfermería y consecuentemente programar la mejor forma de proporcionarlos. En la hoja de la enfermera puede notarse la forma de agregar valor a los procesos operativos y conseguir los datos correspondientes para promocionar los servicios de enfermería y la propia atención médica. Los datos varían conforme a la institución de salud, algunos incluyen registros básicos como signos vitales, medicamentos, etc. Independientemente del formato que utilizan las diversas instituciones de salud es importante señalar algunas normas al respecto:

- El llenado de la hoja de la enfermera se hace con tinta de color azul para el turno matutino, verde para el vespertino y rojo para el nocturno.
- Los datos que se reportan muestran el conocimiento de quien los escribe.
- La experiencia en el manejo de pacientes con respecto a la atención de enfermería también se refleja en este documento.

### Hoja de registros clínicos y tratamientos

La hoja de registros clínicos y tratamientos permite evaluar el progreso en la recuperación del paciente. Describe también los tratamientos y el control en la atención por necesidades fisiológicas, así como se concentran los actos y desempeños de los servicios de enfermería.

### Hoja de valance de líquidos

La responsabilidad y la habilidad de la enfermera se muestran en el llenado adecuado de los formatos para el control y el balance de los líquidos, que son tratamientos especiales en determinados pacientes

## **Instrumentos para recolectar información**

Recolectar la información para la calidad es una práctica común en el modelo. Es la base a partir de la cual se elaboran los planes, se toman las decisiones estratégicas, se corrigen los procesos, etc. Entre los instrumentos para lograrlo están los siguientes: la lista de cotejo, la hoja de verificación y las hojas de concentración, entre otras herramientas útiles.

### Lista de cotejo

En enfermería, es posible evaluar todas aquellas actividades que realizamos en la atención directa al paciente, las administrativas, de escritorio, de educación para la salud, en fin, todas aquellas que se generan en el proceso de transformación de insumos en servicios. La lista de cotejo puede ser simple o compleja, se utiliza para concentrar información por categorías previamente definidas, como son: opiniones de los paciente, medición del desempeño y riesgo profesional en la ocurrencia de eventos de calidad

Los propósitos de las listas de cotejo son:

- Facilitar la concentración de datos
- Registrar los eventos
- Facilitar el análisis
- Comparar el logro de objetivos de los proyectos de calidad

Procedimiento para elaborar las listas de cotejo:

Primer paso: Determinar las categorías de estudio Las categorías para concentrar la información seguramente están definidas en el proyecto de calidad o en los rubros sobre los cuales se desea cotejar. Si no ocurriera así, se deben elaborar a partir del procedimiento o actividad que se evaluará.

Un ejemplo de las categorías para estudio en las actividades de la enfermera instrumentista pueden apegarse a los siguientes aspectos:

- Tipo de funciones que realiza la enfermera instrumentista

- Frecuencia con la que instrumenta
- Relación entre cumplimiento de requisitos para el puesto y calidad
- Frecuencia de errores al instrumentar
- Desperdicio de material estéril
- Cumplimiento de requisitos del equipo, material e instrumental de las salas quirúrgicas Como puede notarse, el proceso de una intervención quirúrgica y las actividades de la enfermera instrumentista están íntimamente relacionados, por lo mismo pueden elegirse categorías que tienen que ver con el proceso quirúrgico y con las propias de la especialidad.

Segundo paso: Definir el periodo para recabar información, consideramos los factores que apoyan o complican la recolección, entre ellos los recursos humanos para aplicarlas, el volumen de personas a observar y el volumen de documentos a revisar. Con los datos sobre factores que complican o que favorecen la recolección, definimos el periodo necesario para la misma.

Tercer paso: Elaborar una lista de datos Definidas las categorías es fácil hacer una lista de actividades en cada una de ellas; así, por ejemplo: en relación con las actividades de la enfermera instrumentista.

# Instrumentos para clasificar información

## Histograma

No obstante que un histograma es semejante a los gráficos de barra, es conceptualmente diferente.

Los gráficos de barra son una manera visual de entregar información que permite algunas apreciaciones estadísticas.

Los histogramas también utilizan barras para representar la información, que es en este caso distribución de frecuencias; sin embargo, esta gráfica va más allá de presentar información, ya que tiene importantes propiedades matemáticas para construir, interpretar y utilizar los datos.

Para elaborar un histograma se parte de los siguientes pasos:

1. Se define el número de datos.
2. Se determina el rango.
3. Se puntualiza el intervalo de clase a formar.
4. Se forman intervalos de clase.
5. Se construye la tabla de frecuencias.
6. Se diseña el histograma.
7. Se realiza un análisis de resultados.

## Diagrama de Pareto

El principio de Pareto se debe al economista italiano Wilfredo Pareto, de ahí que lleve ese nombre en su honor.

Dicho economista, después de numerosas observaciones, encontró que 20% de las causas originaban 80% de los efectos. En la administración, esto se traduce a la regla del 80/20, que significa que, por ejemplo, aplicado al trabajo de una empresa, 20% de los trabajadores realizan el trabajo del 80%, o si se desea aplicarlo a los cambios, debe colocarse en el 20% las variables importantes y 80% se modifica como efecto de ese 20 por ciento. El diagrama de Pareto tiene muchas e importantes aplicaciones en el estudio de problemas en una organización. Lo más relevante es que permite identificar los datos que corresponden a las causas, separando los efectos y priorizando las áreas problema.

El objetivo del diagrama es identificar en forma clara y precisa hacia dónde enfocar los esfuerzos para la solución de problemas.

### Procedimiento

-Primer paso: Definir la situación que se pretende analizar De la observación y la experiencia se elige una situación, por ejemplo: "causas de la baja calidad de la atención de enfermería".

-Segundo paso: Elaborar una lista de todos los aspectos que deben tomarse en cuenta Para ilustrar el segundo paso tómesese en cuenta el ejemplo planteado sobre las causas de la baja calidad en la atención de enfermería.



-Tercer paso: Definir un periodo para el estudio Considerando que el estudio de la situación que se pretende analizar permitirá la solución de la problemática, el tiempo que se invierte es definitivo para lograr los objetivos. Al definir el tiempo, es importante considerar los recursos humanos y materiales de que se dispone para la investigación de campo.

-Cuarto paso: Recopilar la información

-Quinto paso: Graficar Al revisar la información se obtiene el porcentaje por causa y el acumulado.

Sexto paso: Análisis

De los siete factores mencionados, el relacionado con exceso de trabajo (27%) es prioritario de atención, se encuentra como variable importante, por sí solo representa más de 20% y con seguridad al ser atendido modificará el resto de los factores.

Instrumentos para diagnosticar necesidades del cliente:

La investigación de las necesidades de los clientes constituye una forma para retroalimentar el sistema de manera permanente. A través de ella es posible elaborar un diagnóstico situacional que ayude a mantener los resultados de calidad.

Por otra parte, la administración de calidad maneja la estadística y, sobre todo, establece estándares para poder medir los resultados.

Procedimiento para generar soluciones:

Primer paso: Recolección de información

Para la recolección de datos pueden utilizarse los cuestionarios, la cédula, la entrevista, las listas de cotejo, etcétera.

Sea cual fuere el método o la técnica para recolectar información, lo importante es tener bien establecidos los parámetros para medir, ya que son los indicadores que permiten conocer el proceso en forma detallada.

Además de establecer y dejar claro el parámetro, es importante definir el mecanismo o instrumento que se va a utilizar y la frecuencia con que dicho parámetro será evaluado. No es práctica común evaluar los procesos de la atención médica, sin embargo, con la introducción de la gestión de calidad la estadística se ha convertido actualmente en una de las técnicas preferidas.

Si el problema que se tiene es con la identificación del recién nacido, se establecen los parámetros para evaluar la calidad y los mecanismos para medir y regir la frecuencia con que se presenta.

Segundo paso: Comparación de necesidades de los pacientes.

Para comparar las necesidades de los pacientes es preciso convertirlas a estándares de servicio.

Las necesidades y expectativas del paciente pueden incluir su conformidad respecto a la atención que recibe, la seguridad de que las cosas se hacen bien, la disponibilidad del personal en su atención, la seguridad de que su salud estará cuidada y el costo equitativo.

Tercer paso: Clasificar y establecer prioridades

Para clasificar y establecer prioridades, primero se definen los estándares que sí se cumplen.

Cuarto paso: Determinar soluciones

Los datos obtenidos mediante la investigación se traducen a un diagnóstico situacional, el cual incluye problemas y soluciones, donde es importante dar prioridad a la solución de problemas planteando un proyecto de calidad.

## **Intrumentos para diagnostocar necesiades del cliente**

### Diagrama causa-efecto de Ishikawa

En 1950, Kaouru Ishikawa desarrolló el diagrama conocido con su nombre, cuyo propósito es encontrar las causas reales que ocasionan las desviaciones. Es importante señalar que la teoría de la toma de decisiones utiliza el llamado “árbol de decisiones”, que es muy semejante al diagrama de Ishikawa.

Procedimiento:

1. Seleccionar el problema. Colocándolo en un rectángulo a la derecha. Dibujar una flecha gruesa apuntando hacia el rectángulo en el cual pusimos el problema que se desea analizar.
2. Se enumeran las posibles causas. ¿Cuál es la causa que origina el problema? A ésta se le denomina causa primaria.

Si se analizan procesos de transformación es recomendable tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Personal que realiza el proceso
- Método que se emplea en el proceso
- Material, equipo e instrumental
- Medio ambiente

3. Se procede a encontrar las causas de las mismas, a las cuales se les llamará causas secundarias y se les coloca como otras flechas que se conectan a la flecha principal.

4. Se interpreta el diagrama. Mediante la investigación y el análisis es posible solucionar los problemas de raíz

#### Análisis de FODA (fuerzas, debilidades, amenazas y oportunidades)

El análisis de FODA es una técnica ideada por Kenneth Andrews y Roland Cristensen, cuyo propósito es realizar un diagnóstico situacional para posicionarse competitivamente, tomar decisiones y aprovechar el análisis del entorno para establecer estrategias.

En inglés, el nombre de FODA es SWOT, que se desprende de las iniciales de: fortalezas (Strengths), oportunidades (Opportunities), debilidades (Weaknesses) y amenazas (Threats).

En España lo llaman análisis DAFO, porque es un análisis de variables controlables y no controlables.

Las debilidades y las fortalezas son factores internos de la organización y, por lo mismo, controlables. Las oportunidades y las amenazas se presentan en el contexto ambiental, por ello son factores no controlables.

El proceso de análisis debe considerar factores económicos, políticos, sociales y culturales.

