

Universidad del sureste

Nombre de la Alumna

Alejandra Luna Pérez

Nombre del Docente

Jessica del Carmen Jiménez Méndez

Tema

2.1. Planeación de los servicios de enfermería.

2.1.1. Conceptos básicos. Departamento y servicios de enfermería.

2.1.2. El plan de trabajo. Características.

2.1.3. Diagnóstico situacional.

2.1.4.- Los procedimientos incluidos en el plan y en la institución.

2.1.5.- Instrumentos de la planeación aplicados a los servicios de enfermería.

Materia

Administración y evaluación de los servicios de enfermería

Grado

9°

Grupo

F

Introducción

En el presente resumen contiene información sobre como rellenar las hojas de enfermería, las actividades que realiza una enfermera en cada área las características de un departamento de enfermería, visión el tracto digno los firentes tipo de servicios.

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.

Se ubica físicamente en los controles de enfermería, estaciones de enfermeras, oficinas administrativas del departamento, consultorios y otras áreas específicas. Presta un servicio que pretende ser eficaz y eficiente, lo cual es posible en la medida que se aplique un modelo de calidad.

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

servicio de enfermería

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 control, cuarto de medicamentos, cuarto de tratamientos especiales, zona de almacen , cuarto de estudio .

Servicio

Concepto de servicio

Los procesos de servicios pueden ser simples o complejos, sin embargo, implican tomar insumos y transformarlos en resultados. Si consideramos el servicio como un proceso, es de suponer que existe una serie de pasos ordenados y secuenciales para lograr determinados objetivos. Los procedimientos de los procesos se ordenan por grados de complejidad. Un mapeo de ellos nos permitirá conocer y comprender lo que sucede en cada uno y, al mismo tiempo, buscar la forma de mejorarlos.

Para dejar claro el concepto de los servicios de enfermería, se tomarán en cuenta dos categorías: acciones tangibles y acciones intangibles.

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

Acciones de enfermería.

Acciones tangibles

Aplicar medicamentos

Acciones intangibles

Educación

Realizar curaciones	Apoyo psicológico
Tomar signos vitales Información	Tendidos de cama Psicoterapia
Baños	Investigación
Terapias físicas	Asesoría
Aplicar tratamientos, etcétera	Espirituales

La visión del sistema de salud es: Se prevé un sistema de salud universal, equitativo, solidario, plural, eficiente, de alta calidad, anticipatorio, descentralizado, participativo y vinculado al desarrollo.⁴ En el año 2025 todo mexicano tendrá acceso a un seguro de salud, independientemente de su capacidad de pago, su nivel de riesgo o su filiación laboral.

Como características de la visión de salud y que son sumamente interesantes, tenemos las siguientes:

- Atención a grupos vulnerables
- Servicios garantizados con contribuciones que serán proporcionales a la capacidad de pago
- Oferta plural que en el primer nivel podrá elegir al prestador
- Atención a prioridades y optimización de recursos

Trato digno y respetuoso

Los derechos humanos de todas las personas que por necesidades de salud ingresan al sistema, deben ser practicados ofreciendo a los pacientes un trato digno y respetuoso, cuyas características se describen como:

- 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.
- 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.

Participación del servicio de enfermería en los procesos de la atención médica

Procesos organizacionales

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

Proceso organizacional de la atención médica En forma general, un proceso de atención médica en el sistema de salud puede ejemplificarse con los siguientes elementos: usuario, sistema de atención médica, resultado.

Descripción del proceso

El proceso de la atención médica que se presenta se hace considerando el sistema de salud en México.

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.

Trabajo social: servicio del área médica que comúnmente brinda información y maneja las relaciones públicas en los hospitales, aunque su función es mucho más amplia y compleja que eso. El servicio que proporciona Trabajo Social tiene que ver con la adaptación del paciente y su familia, así como la promoción de las relaciones adecuadas entre los servicios del hospital y el correcto manejo del paciente

Cuando se ingresa al paciente en casos de urgencia deben considerarse los siguientes aspectos:

- Ingreso emergente. Estado en que el paciente, por la naturaleza de su padecimiento, requiere internamiento inmediato aun cuando no esté en peligro su vida.
- Ingreso urgente. Es cuando la vida del paciente está en peligro. El propósito es dar un tratamiento prioritario y rápido para sacar al paciente de la urgencia.

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.

Estrategia operativa

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.

Para obtener los beneficios de un desempeño de servicio, los clientes usualmente están preparados para ofrecer algo a cambio. En la mayoría de las ocasiones, el consumo de los servicios representa para el cliente tiempo, esfuerzo, incomodidad y otros. Los servicios que son difíciles de evaluar crean cargas psicológicas como el estrés o la ansiedad.

Los clientes adquieren servicios para satisfacer necesidades específicas, por tanto, es comprensible que evalúen el resultado de lo que compran, teniendo como parámetro sus expectativas sobre lo que reciben.

Niveles de servicio

En salud, los niveles de servicio incluyen varios elementos diferentes, se relacionan con las expectativas de los pacientes y con las normas que a través del tiempo se han establecido en las instituciones médicas.

Un servicio de calidad es el tipo de nivel que los clientes desean, por tanto, lo seleccionarán cuando de cuidar su salud se trate. El servicio adecuado es cuando los clientes saben que, siendo realistas, no siempre la empresa puede satisfacer sus necesidades o expectativas, y que éste se acepta cuando no se puede obtener otro.

Requisitos de la atención de enfermería

Proceso	Cliente	Necesidades	Requisitos
Servicio de enfermería	Paciente	Servicio interrumpido	Función las 24 hrs los 365 días
		Atención agil	Atender sin demorar
		Información	Presentarse y llamarlo por su nombre
		Ingenie	Adecuada al proceso
		Compresión	Limpieza personal y ambienta
		Apoyo	Estimular su adaptación

		Bienestar	Hacerlo sentir cómodo
		Atención a las necesidades básicas normales	Asistirlo para que realice normalmente sus necesidades

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.

Las características de los indicadores son:

- Claridad en su diseño. El indicador debe plantearse de tal forma que tanto los usuarios como los miembros del personal puedan entenderlos. La descripción no debe dejar lugar para interpretaciones erróneas.
- Alcanzables. El indicador se expresa de forma que la información para evaluarlo esté implícita en el mismo.
- Bajo costo. La evaluación de los indicadores debe permitir la recolección de información sin plantear mayores gastos a la organización

Indicadores de eficiencia

Los indicadores de eficiencia y eficacia evalúan el nivel del cumplimiento en las expectativas de los clientes. Pueden ser indicadores internos o externos. Su mejoría depende de la mejoría de los procesos.

Diseño y entrega del servicio

Cada servicio posee clientes, sin embargo, no todos interactúan con ellos de igual manera. Los que requieren de estar presentes están condicionados y dependen de los encuentros con el personal que los atiende.

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.

Por ejemplo, puede mostrarse al paciente cómo utilizar las instalaciones especiales para hacer más cómoda su estancia en el hospital. Las áreas físicas en las cuales permanece el paciente estarán ubicadas de tal forma que sea conveniente para ellos. Los trabajadores de la salud deben presentarse a los pacientes con una apariencia limpia y agradable, y deben poseer además las habilidades y conocimientos necesarios adecuados al servicio y trabajo que proporcionan. 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

La creatividad en el diseño y entrega de servicios se constituye en la forma para ser competitivos y establecerse en los mercados como líderes. La posibilidad de diseñar de nuevo los procedimientos de entrega de servicios, permite a las empresas establecer prioridades operativas. Los servicios que aprovechan al máximo la tecnología de información tienen mucho que ganar con el constante desarrollo que experimenta. Por otra parte, es importante diferenciar entre los servicios esenciales y proveer los suplementarios que mejoren el esencial

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.

Como clientes, la mayoría de los contactos son con empleados que no son directivos, a pesar de que la mayoría de las empresas de salud pregonan que los pacientes son lo más importante, muy pocos directivos actúan conforme pregonan.

La dirección de recursos humanos en los negocios de servicios, cuando asumen el compromiso de enfoque al cliente, es la que determina el éxito y el logro de objetivos.

El ciclo de éxito

El éxito se aplica tanto a clientes como a empleados, en el caso de los segundos, 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 primeros, cuando están satisfechos son leales. Los márgenes de beneficio son mayores cuando se promueve el ciclo de éxito

2.1.2. El plan de trabajo

En esencia, la administración estratégica en enfermería consiste en elaborar el plan de acción para manejar y operar la prestación de los servicios inherentes a esta especialidad.

Planeación estratégica

Por lo que se refiere a los servicios de enfermería que se ubican en el sector salud, 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.

Las estrategias de las áreas funcionales, como es el caso de los servicios de enfermería en el proceso de la atención médica, juegan un papel definitivo para administrar estratégicamente.

Las estrategias no tratan de establecer el cómo lograr los objetivos, eso se determina en programas operativos, así que la creatividad que produce diseñar y ejecutar una estrategia genera acciones sistematizadas para alcanzar una posición de competencia ventajosa

Objetivos de los planes estratégicos

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. No quiere decir “llenar una formalidad”. Hacer un plan como un ejercicio burocrático no tiene ningún caso. Un plan formal incluye documentar las acciones operativas y contar con respuestas a los posibles problemas que puedan presentarse en el desarrollo.
- Fundamentar el fi nanciamiento. Detrás de todo plan que se presente se encuentra la intención de obtener la aprobación y el fi nanciamiento. 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, que junto con el financiamiento están relacionados. 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. El marco de referencia es un instrumento vital para hacer operativo el funcionamiento de la empresa, ya que se establece la estrategia general y las acciones requeridas para lograrla. La extensión de los detalles varía según el grado de medición y control que se realiza.

Elaboración de un resumen ejecutivo

Generalmente, al documentar el plan se elabora una síntesis denominada resumen ejecutivo, que es la parte que más se consulta, por lo que debe ser la mejor del plan.

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.

Si la meta es tener un instrumento para lograr los objetivos, el resumen aporta todos los elementos para no perder de vista hacia dónde deben dirigirse los esfuerzos

Para que el plan estratégico funcione es importante documentarlo perfectamente, tomando en cuenta:

- El escenario
- El mercado
- La competencia
- El posicionamiento
- Explicar la visión, la misión y sus objetivos
- Evaluación y elección de estrategias
- Pruebas de congruencia
- Planes contingentes

La visión y la misión, entendidas como propósitos, tienen una comprensión amplia. El trabajo fundamental es establecer las consecuencias que se consideran valiosas en un futuro, con una organización acorde.

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. Es un elemento decisivo en el logro de los objetivos de la organización.

Quien: 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; es el área donde se integran las acciones del equipo médico, las cuales culminan en una proyección de La institución hacia los usuarios

Que: 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.

Cuanto: El ahorro de 10% significa una utilidad neta de \$.

La satisfacción del cliente incrementará la demanda en \$.

2.1.3. Diagnóstico situacional.

Etapas para elaborar un plan estratégico en enfermería

Diagnóstico situacional

No se trata de describir la situación actual en forma tradicional, más bien de examinar los factores estratégicos clave que han influido para encontrarse en una situación determinada. El análisis y la evaluación se harán considerando los siguientes factores:

- Misión
- Objetivos
- Competencia
- Mercado
- Producto
- Medio ambiente (entorno)

Posicionamiento en los servicios de enfermería

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.

El cambio significativo de reglas, supuestos y actitudes para desarrollar las actividades en lo sucesivo son un reto para la administración de los servicios de enfermería. En el posicionamiento para los servicios de enfermería se debe iniciar por una comparación entre la misión y la visión.

Una de las primeras actividades para el posicionamiento es realizar un inventario. Generalmente se hace mediante una auditoría interna. Se incluyen el nombre de la organización, la situación jurídica (sociedad anónima, sociedad, asociación, representación, etc.), el domicilio fiscal, el registro federal de contribuyentes, es decir, una especie de “retrato” de la organización. Especificar visión, misión, filosofía.

El posicionamiento tiene una importante función: dejar claro el diagnóstico situacional y el estado de los procesos. Puesto que la planeación estratégica es una herramienta, es indispensable revisar las actividades de los procesos y observar cómo se les agrega valor.

Estrategias

La estrategia es la forma de conseguir los objetivos con tanta precisión como sea posible, indicando el camino para lograrlos.

Proviene de la administración con enfoque a los negocios, así que desde ese punto de vista la estrategia empresarial evalúa la eficiencia y la eficacia.

Thompson Jr., y colaboradores (2007), destacan cinco planteamientos de estrategia competitiva:

1. Costos bajos.
2. Diferenciación amplia.
3. Mejores costos.
4. Centrada basada en costos bajos.
5. Centrada basada en la diferenciación.

Como opciones para complementar las estrategias básicas, dichos autores proponen:

- Estrategias de cooperación. Alianzas y asociaciones
- Estrategias de fusión y adquisición. Combinar las operaciones de dos empresas
- De integración vertical. Extender el horizonte competitivo
- De subcontratación (outsourcing). Abandonar o eliminar algunas actividades de la cadena de valor
- De ofensiva. Construir ventaja competitiva
- Defensivas. Proteger la posición competitiva
- De internet
- De áreas funcionales. Forma en que las diversas partes apoyan el planteamiento de la ventaja competitiva

2.1.4. Los procedimientos incluidos en el plan y en la institución.

Aspectos que debe contener un plan estratégico

Los aspectos que debe contener un plan estratégico varían de acuerdo con los expertos en este tipo de planes. Por lo general, se incluyen la misión, la visión, los valores, las metas, las estrategias y las políticas. Un formato profesional y general de un plan estratégico tiene en su contenido los siguientes aspectos.

1. Proyecto y objetivos. Misión, visión, valores y objetivos.
2. Producto y mercado. Perspectivas, visión general, puntos fuertes, ventajas, el cliente y mercado potencial.
3. Competitividad. Principales competidores y análisis de la competencia.
4. Plan de marketing. Producto, servicio, clientes, comunicación, publicidad y estrategias de penetración en el mercado.
5. Plan de ventas. Estrategias y estimaciones.
6. Organización. Estructura, dirección y recursos humanos.
7. Marco legal. Licencias y derechos, obligaciones, permisos y limitaciones.
8. Inversión. Plan de establecimiento y de lanzamiento.
9. Resultados previstos. Análisis del punto de equilibrio, valor presente neto y premisas importantes.

10. Plan de financiamiento. Necesidades financieras y acciones.

11. Conclusiones. Riesgos, oportunidades, puntos fuertes, rentabilidad, seguridad.

12. Anexos.

Portada

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

Elaborado por: Alejandra Luna Pérez

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

Contenido

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 y misión

La calidad se reconoce explícita y fehacientemente como un valor en la cultura organizacional del sistema de salud, y existen evidencias confiables de mejoras sustanciales a través de todo el sistema que son percibidas con satisfacción por los usuarios de los servicios, por la población en general y por los prestadores de los servicios.

Misión del departamento

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.

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.

Es posible aprender algunas técnicas básicas para el plan estratégico, por lo común en los planes departamentales no se incluyen los análisis financieros, es en el plan de negocios que se detallan tales aspectos.

Riesgos

Puede incluirse en este apartado el análisis SWOT. 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.

2.1.5. Instrumentos de la planeación aplicados a los servicios de enfermería.

Técnicas e instrumentos para proporcionar servicios de enfermería

Cálculo de personal de enfermería

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.

Condiciones

El cálculo de material y equipo debe hacerse cuando los servicios se amplíen, se reorganicen y exista un aumento en el consumo diario o se muestren alteraciones con tendencia al desperdicio.

Factores

Al cuantificar el equipo y material necesarios deben tomarse en cuenta, entre otros, por lo menos los siguientes factores:

- Capacidad del hospital
- Curva estándar de consumo
- Porcentaje de ocupación
- Tipo de hospital
- Tratamientos especiales y frecuencia
- Edad y sexo predominante en los pacientes
- Presupuesto asignado
- Duración del material
- Tipo de almacenamiento
- Calidad y costo de los artículos

Clasificación del material y equipo

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.

Por su 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

Instrumentos de enfermería para poder realizar su labor asistiendo a los pacientes:

Hoja de la enfermera 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.

Un ejemplo de hoja de la enfermera se muestra en las figuras 11-1 y 11-2.

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 balance 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 pacientes, medición del desempeño, riesgo profesional, frecuencia en la ocurrencia de eventos de calidad, etcétera. 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, que es la categoría

1, puede elaborarse una lista como la siguiente:

Funciones de la enfermera instrumentista.

1. Informar con un día de anticipación sobre los eventos quirúrgicos en el servicio.
2. Presentar al quirófano con puntualidad y debidamente uniformada.
3. Verificar si se modificó la programación.
4. Solicitar en la central de equipos el instrumental, ropa y material que va a utilizar, así como firmar el vale correspondiente.
5. Supervisar el correcto aseo de la sala y vigilar que el mobiliario esté completo y en su lugar.
6. Cerciorarse del funcionamiento de los aparatos eléctricos médicos.

7. Verificar la identificación del paciente por medio del brazalete.
8. Con ayuda de la enfermera circulante, abrir los bultos de ropa, instrumental y suturas.
9. Iniciar el lavado de manos 15 minutos antes de la hora fijada para la intervención.
10. Usar bata y guantes estériles. Cubrir las mesas con la ropa apropiada. Colocar y preparar el instrumental, material de suturas, soluciones, gasas, compresas y, en general, lo necesario.
11. Contar todo el instrumental indicado en las tarjetas con ayuda de la enfermera circulante, además de contar el material de esponjear.
12. Ayudar al equipo médico a vestirse con ropa estéril.
13. Proporcionar las tinturas para delimitar el área quirúrgica y realizar la asepsia de la misma; dar los campos estériles para vestir al paciente.
14. Conservar la asepsia durante toda la operación.
15. Conocer los tiempos quirúrgicos para anticiparse al cirujano.
16. Mantener ordenado y limpio el instrumental durante la intervención quirúrgica.
17. Hacer el recuento del material de esponjear y de las agujas de sutura antes de cerrar la cavidad y suturar la piel.
18. Entregar a la enfermera circulante las muestras para el estudio histopatológico.
19. Al terminar la operación, ayudar al arreglo final de la herida.
20. Retirar los campos del paciente y verificar que no se encuentre instrumental en ellos.
21. Lavar y secar el instrumental quirúrgico en colaboración con la enfermera circulante; integrar la charola y entregarla a la central de equipos y esterilización (CEYE).
22. En casos sépticos, seguir los lineamientos correspondientes.
23. Notificar al jefe de piso respecto al instrumental defectuoso.
24. Permanecer en la sala de operaciones durante todo el acto quirúrgico.
25. Cuando la operación se prolongue fuera de su horario lo hará saber al jefe de piso, por conducto de la enfermera circulante, para que él solucione el caso.
26. En caso de defunción, notificar al jefe de piso y auxiliar a la enfermera circulante en la preparación del cuerpo.

27. Con ayuda de la enfermera circulante y el personal de intendencia, preparar la sala de operaciones para reiniciar el ciclo.

28. Comunicar a la enfermera instrumentista del turno siguiente el número de compresas de esponjear, gasas e instrumental que se estén utilizando.

29. Colaborar en el adiestramiento de personal de nuevo ingreso. 30. Asistir a cursos de actualización relacionados con su profesión.

Cuarto paso: Diseñar el formato de la lista La forma en que pueden organizarse los datos de la lista de cotejo depende de los que se desea analizar.

Es importante que la información a recabar sea completa, lo cual no implica que se recolecten datos que no son necesarios.

A través de una lista de cotejo puede observarse también la ocurrencia de determinados eventos

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.

Primero, es importante considerar que las distribuciones de frecuencias en estadística sirven para estudiar el comportamiento de un conjunto de datos, que consiste en arreglarlos ordenándolos en intervalos de clase e indicando el número de datos comprendidos en cada clase.

- Se define el número de datos.
- Se determina el rango
- Se puntualiza el intervalo de clase a formar
- Se forman intervalos de clase
- Se construye la tabla de frecuencias
- Se diseña el histograma
- Se realiza un análisis de resultados

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.

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

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 estándares para poder medir los resultados

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.

Instrumentos para diagnosticar necesidades 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 fl echa 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 FODA (Fortalezas, 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.

El proceso de análisis debe considerar factores económicos, políticos, sociales y culturales. El análisis FODA es una herramienta que provee de insumos a la planeación estratégica, a través de información que permite implantar acciones y medidas para corregir desviaciones, generar nuevos proyectos y las acciones para la mejora continua.

El análisis estratégico permite visualizar los ambientes interno y externo de una organización. Se representa a través de una matriz de doble entrada, en la cual el nivel horizontal analiza factores positivos y negativos

Los elementos positivos internos son fortalezas que diferencian a la organización, al proyecto o al programa de otros similares.

Los elementos positivos externos son oportunidades, las cuales se generan en el contexto ambiental o el entorno; son situaciones que deben ser aprovechadas.

Los elementos negativos internos son las debilidades; por ser controlables pueden eliminarse o corregirse.

Los elementos negativos externos son amenazas, situaciones que genera el entorno ambiental, de manera que lo mejor es tener estrategias para sortear las dificultades que puedan presentarse.

Procedimiento 1. Evaluar el ambiente interno: se describe la situación actual de la organización de la forma más objetiva posible, empezando con la interna, es decir, las fortalezas y las debilidades.

2. Evaluar el ambiente externo

3. Establecer prioridades.

4. Elaborar la matriz de estrategias.

La matriz FODA se realiza en ocho pasos:

1. Elaborar la lista de fuerzas o fortalezas internas que son claves.
2. Hacer una lista de debilidades relevantes.
3. Elaborar una lista de las oportunidades que se presentan en el ambiente.
4. Hacer una lista de amenazas externas que pueden afectar a la empresa.
5. Registrar estrategias FO que requieren adecuar las fuerzas internas a las oportunidades externas.
6. Registrar estrategias FA que resultan de acomodar las fuerzas internas a las amenazas externas.
7. Registrar estrategias DO al empatar las debilidades internas a las oportunidades externas.
8. Registrar estrategias DA que son tácticas defensivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno.

Conclusión

Al realizar esta lectura pude comprender acerca de los temas y subtemas las labores que desempeña una enfermera en el área hospitalaria, me gusto mucho ya que explica muy bien como realizar cada labor como rellenar las hojas, los planes que realiza en el área laboral contiene mucha información detalladamente cada tema

Bibliografía

**Administración de los servicios de enfermería de maría de la Luz Balderas
Pedrero**