



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

MODULO:

ADMINISTRACION Y EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

TEMA:

RESUMEN PLANEACION EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

ALUMNO:

LEONCIO RAMOS VELAZQUEZ

DOCENTE:

LIC. JESSICA DEL CARMEN JIMENEZ MENDEZ

CARRERA:

LIC EN ENFERMERIA

DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

El 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 proyecta la atención médica que proporciona la institución, es decir, al estar en contacto directo con el paciente y familiares se logra o no la satisfacción del enfermo y esto se proyecta a la comunidad.

CARACTERISTICAS DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

- 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 donde se proyecta la institución a la comunidad

OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

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 DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

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 subjeses 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:

1. Zona de operación
2. Cuarto de medicamentos
3. Cuarto de tratamientos especiales
4. Zona de almacén
5. Sala de estudio

SERVICIOS

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. A primera vista, las acciones tangibles y las intangibles parecen muy diferentes, de hecho comparten características importantes que se relacionan con los diversos procesos. Todo trabajo que se realice es un proceso, por lo mismo los responsables de ese trabajo tienen el deber de aplicar la gerencia de procesos, a la cual es inherente gestionar, identificar y mejorar el proceso.

IDENTIFICACION Y CLASIFICACION DE PROCESO EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Se encuentra especial dificultad en aquellas instituciones de salud que expresan su misión en forma de objetivos, políticas o estrategias. Para identificar los procesos en la atención de enfermería es necesario conocer los de la institución y posteriormente los de la atención médica y dentro de éstos, los de enfermería. Con el propósito de definir dichos procesos se identificará tanto la visión como la misión de los sistemas de salud.

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

Como características de la visión de salud

1. Atención a grupos vulnerables
2. Servicios garantizados con contribuciones que serán proporcionales a la capacidad de pago
3. Oferta plural que en el primer nivel podrá elegir al prestador
4. Alta calidad técnica
5. Ambientes dignos
6. Anticiparse a necesidades de salud
7. Involucrar al cliente en las decisiones
8. Vinculación con otros sectores
9. Excelencia
10. Cobertura universal

Respecto de los valores y principios del sistema de salud, también se consideran y se integran en los diversos programas

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:

1. 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
2. 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

La atención médica del sistema de salud de calidad se fundamenta en los procesos, los cuales deben agregar valor al transformar los insumos para así proporcionar un producto de calidad. La gerencia de procesos en la atención médica enfatiza la importancia de responsabilizar a las personas por el resultado total y no por fragmentos.

En la misión del sistema de salud se establecen los siguientes procesos básicos:

1. Protección de la salud
2. Liderazgo
3. Enfoque al paciente
4. Estandarización

5. Mejora continua
6. Gerencia de procesos
7. Tecnología e informática
8. Calidad total

Además de estos procesos están los relacionados con la visión:

1. Cambio de paradigmas
2. Educación y cultura de calidad
3. Diseño organizacional funcional
4. Motivadores
5. Racionalización de recursos
6. Oír la voz de los mejores

PARTICIPACIÓN DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA EN LOS PROCESOS DE LA ATENCIÓN MÉDICA

Una vez determinados los procesos misionales y visionarios, es importante identificar y clasificar los procesos organizacionales y funcionales para ubicar la participación del servicio de enfermería.

Un proceso de atención médica en el sistema de salud puede ejemplificarse con los siguientes elementos: usuario, sistema de atención médica, resultado.

TIPOS DE PROCESO

Identificados los procesos principales, se pueden clasificar para atender a los prioritarios en:

1. Procesos gerenciales
2. Procesos operativos
3. Procesos de soporte

También se puede considerar una clasificación acorde con las estrategias o las políticas gerenciales, por ejemplo:

1. Procesos gerenciales
2. Procesos operativos
3. Procesos de apoyo
4. Procesos de mejora
5. Procesos organizacionales
6. Procesos funcionales

En salud, se consideran tres tipos de procesos según las políticas del sistema:

1. Cambio de paradigma (procesos gerenciales)
2. Estrategias vitales (procesos operativos)
3. Mejora continua (procesos de soporte)

ESTRATEGIA DE SERVICIO

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.

1. De la inversión de tiempo
2. Del esfuerzo físico.
3. De la carga emocional
4. De la experiencia.

REQUISITOS DE LA ATENCION DE ENFERMERIA

INDICADORES DE LA ATENCION DE ENFERMERIA

La toma de decisiones tiene su base en la evidencia, ya que los hechos muestran las áreas susceptibles de mejora y aquellas que han de ser corregidas. 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:

1. Claridad en su diseño.
2. Alcanzables.
3. Bajo costo.

Los procesos en un hospital son:

1. Servicios médicos
2. Servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento
3. Servicios de enfermería
4. Salas quirúrgicas
5. Central de equipos y esterilización
6. Servicio de alimentación
7. Trabajo social
8. Servicios de farmacia
9. Archivo clínico
10. Servicios de admisión
11. Contabilidad
12. Almacén, inventarios y proveeduría
13. Recursos humanos
14. Servicios de intendencia
15. Servicios de ingeniería y mantenimiento
16. Servicios de lavandería
17. Investigación médica
18. Enseñanza y desarrollo de recursos humanos

Cuando los indicadores y requisitos de la atención de enfermería están normalizados, es posible definir los objetivos que constituyen el parámetro de evaluación. Los objetivos generales se desprenden de las estrategias del sistema, pero los objetivos son los que motivan al personal para su trabajo.

DISEÑO Y ENTREGA DE 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.

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:

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

ADMINISTRACION EN LOS SISTEMAS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

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.

En relación con el ambiente de trabajo, los ciclos de falla se caracterizan por un servicio pésimo, alta rotación o la presencia del ciclo de mediocridad.

EL CICLO DE FALLA

Conseguir la productividad de empleados no es fácil, una solución es tratar las fallas con ellos separadas de las fallas con el cliente. El ciclo de falla del empleado 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.

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 beneficios son mayores cuando se promueve el ciclo de éxito. El personal de contacto con el cliente tiene que cumplir múltiples roles, no sólo lograr objetivos operativos, de marketing e incluso ser responsables de promocionar la empresa. El cliente valora la experiencia integral del servicio.

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA EN ENFERMERÍA

La gerencia de enfermería se ubica a nivel intermedio de los mandos en las instituciones de salud, sin embargo puede ubicarse a nivel ejecutivo en las empresas de servicios. Los gerentes establecen un ambiente en el que su personal pueda alcanzar las metas en la menor cantidad de tiempo, aprovechando al máximo los recursos y logrando con ello la satisfacción de empleados y clientes.

La innovación, la creatividad y la expansión de las empresas en un ambiente competitivo es hoy un concepto que se encuentra entrelazado por tecnologías de comunicación global. Para aplicar una administración estratégica se requiere del compromiso de las administradoras y de un conjunto de medidas que permitan el crecimiento de la organización, satisfacer y atraer a los clientes, posicionarse en el mercado, mejorar su desempeño y dejar claro cómo hacerlo.

La estrategia consiste en las medidas que se adopten para hacer competitiva a la organización.

La gerencia estratégica requiere de un proceso de interacción con ese entorno, en el cual se produce un proceso para cambiar configuraciones internas y dinámicas. Una gerencia estratégica responde a las variables externas no controlables utilizando planes emergentes y controlando las variables que por su origen pueden ser previstas.

PLANEACION ESTRATEGICA

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 beneficios de la organización.

Generalmente se utilizan enfoques para establecer el concepto de estrategia que la empresa quiere aplicar, los más comunes son:

1. El enfoque administrativo, en cuyo caso la parte esencial es definir la misión y los objetivos
2. El enfoque de planeación, que comprende la evaluación del ambiente y el tiempo
3. El enfoque de dirección, que consiste en aplicar todo un proceso para posicionar la empresa
4. El enfoque de negocio, que consiste en posicionar y ser una empresa competitiva según el entorno.

Independientemente del concepto con que se desarrollen las estrategias, éstas presentan las siguientes características:

1. Expresa la misión y la visión de la organización.
2. Sistematiza las relaciones internas, considerando el ambiente y el entorno específico.
3. Describe la actitud proactiva de la organización.

4. Tiene su base en la teoría de sistemas.
5. Recurre a técnicas especiales de la administración de calidad y la gerencia de procesos.
6. Proporciona claridad en las funciones de la administración.
7. Es elaborada y dirigida por los niveles directivos más altos.
8. Establece un marco de referencia de la empresa.
9. Enfrenta mayores niveles de incertidumbre que los planes tradicionales.
10. Cubre amplios periodos.
11. Hace coincidir los recursos con las oportunidades del mercado a largo plazo.

De acuerdo con lo expresado por diversos autores, el proceso de planeación se plantea en cuatro etapas:

1. Diseñar la misión de la empresa.
2. Formular las estrategias.
3. Ejecutar el plan estratégico.
4. Evaluar el resultado.

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. 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 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 justifican 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.

Como el proceso de planeación considera el ambiente, éste se ubica desde el punto de vista de la influencia de factores como:

1. Las fuerzas y tendencias económicas
2. Factores y políticas, sociales y tecnológicas, que condicionan el desarrollo de la organización
3. Amenazas y oportunidades
4. Competitividad
5. Aspectos legales
6. Aspectos demográficos y geográficos
7. Desarrollo de productos y servicios
8. Mercado
9. Investigación y desarrollo
10. Producción
11. Operación y compras
12. Marketing
13. Recursos humanos y financieros
14. Imagen de la empresa
15. Clima organizacional
16. Clientes

ELABORACION DE UN 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. 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:

1. El escenario
2. El mercado
3. La competencia
4. El posicionamiento
5. Explicar la visión, la misión y sus objetivos
6. Evaluación y elección de estrategias
7. Pruebas de congruencia
8. Planes contingente

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.

ASPECTOS A CONSIDERAR

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

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 verifica un ahorro de 10% en la utilización de recursos. Una mejor aceptación y satisfacción para el cliente.

Cuánto

El ahorro de 10% significa una utilidad neta de \$. La satisfacción del cliente incrementará la demanda en \$.

ETAPAS PARA ELABORAR UN PLAN ESTRATEGICO EN ENFERMERIA

Para elaborar el plan estratégico del departamento o de los servicios de enfermería en instituciones del sector salud se toman en cuenta las siguientes etapas:

1. Diagnóstico situacional.
2. Posicionamiento.
3. Estrategias.

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:

1. Misión
2. Objetivos
3. Competencia
4. Mercado
5. Producto
6. 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.

En la práctica, y sobre todo en salud, esta lógica no es lo real. Los servicios se ofrecen a unos clientes que no tienen más remedio que aceptarlos, puesto que son acciones que realizan las instituciones de salud, y en donde lo real es considerar y llamar al usuario paciente. De ahí que un primer cambio es llamar "cliente" al "paciente".

La planeación estratégica atiende cuestiones tan fundamentales como qué es la empresa hoy y qué debe ser, quiénes son sus clientes y cuáles alternativas tiene la organización. Se orientan los esfuerzos y recursos a situaciones prioritarias, crecimiento y bienestar de la organización.

Los planes estratégicos permiten aprovechar las oportunidades y evitar, o al menos disminuir, los peligros del entorno. La importancia de la gerencia estratégica en enfermería puede resumirse así:

1. El manejo adecuado de los recursos de la organización apoya las acciones y permite tomar decisiones para un futuro determinado.
2. Obtener ventajas sobre la competencia para consolidar la posición de los procesos de la institución.
3. Analizar la complejidad de los fenómenos ambientales externos a la institución, que afectan o pueden afectar el desarrollo y crecimiento sostenido en el posicionamiento del futuro.
4. Alcanzar y desarrollar nuevas aptitudes, actitudes e ideas para mejorar.
5. Lograr una imagen corporativa que haga diferente la institución y, por supuesto, obtener la preferencia del cliente.
6. Tener una visión del futuro que permita explotar las oportunidades, precisar los riesgos y reducir las amenazas.

Es importante documentar la visión porque en ella está lo que motiva el plan estratégico. Definir la misión en forma precisa, explicando lo que se desea lograr, es la meta del plan. Es pertinente señalar la filosofía que se aplicará, con el propósito de dejar claros los valores que se intentan realizar en el proceso de ejecución. Por lo que se refiere al departamento de enfermería, la visión define los aspectos que se impulsarán.

ESTRATEGIAS

Si ya se documentaron las competencias fundamentales de los servicios de enfermería, las ventajas competitivas, las fortalezas, las oportunidades y amenazas es el momento de idear las estrategias para llevar a cabo el plan, el cual todavía no se ha redactado.

Los pasos para documentar una estrategia, de acuerdo con varios autores, pueden ser:

1. Identificar el campo de acción que se quiere dominar.
2. Explicar las ventajas competitivas que permiten lograr el dominio de un campo de acción.
3. Presentar la estrategia.
4. Especificar los objetivos.
5. Identificar las potencialidades.

Thompson Jr., y colaboradores, 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.

El análisis consiste en ubicar los diferentes negocios de una empresa por sus características y decidir a cuáles se les asignan recursos, cuáles deben eliminarse y cuáles proporcionan los recursos

Al analizar los procesos y los productos de los subprocesos se pueden considerar las prioridades de una cartera o portafolio. Por ejemplo, los subprocesos de la atención médica son susceptibles de ser valorados y, al mismo tiempo, tomar una decisión estratégica. 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.

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. Cuando las organizaciones como las que se dedican a la atención médica utilizan estrategias de negocios, con toda seguridad son privadas.

ASPECTOS QUE DEBE CONTENER UN PLAN ESTRATEGICO

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.

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.

INDICE DE 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.
- 12.

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 \$.

MISION-VISION

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. 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.

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. 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.

ORGANIZACION

El departamento de enfermería cuenta con:

1. Una jefa de enfermeras
2. Tres subjefes de enfermería (una por turno)
3. 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:

1. Con 48 enfermeras generales y 10 especialistas en diferentes rama

ESTRATEGIAS

Como estrategias funcionales del presente plan se incluyen las siguientes:

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

INFORMACION 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.

TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA PROPORCIONAR SERVICIOS DE ENFERMERIA

Los servicios hospitalarios de enfermería forman parte de los procesos de la atención médica. Y algunas técnicas e instrumentos usuales en esta área de la salud son los siguientes:

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.

Indicadores

Las diferentes denominaciones por especialidad médica, comunes en los sistemas de salud, son la base para establecer los indicadores de personal de enfermería en este rubro. De esta forma, se determinaron cinco categorías en un estudio internacional por agrupaciones de enfermería.

Otros indicadores relevantes son:

- Para central de equipos y esterilización se calcula una enfermera instrumentista y una circulante por sala.
- En tóco –quirúrgica y expulsión–, se calcula un jefe de sala y ocho auxiliares de enfermería para un hospital de 100 camas.

Los indicadores para determinar el porcentaje de personal profesional y no profesional que se requiere, según el servicio que se preste, son también establecidos para realizar el cálculo de los recursos humanos necesarios

Procedimiento El procedimiento para calcular el personal de enfermería necesario en los servicios se realiza de acuerdo con los siguientes pasos: Primer paso: Calcular las horas necesarias de atención de enfermería para el servicio particular Debe hacerse tomando en consideración aspectos como el número de camas y el indicador.

CALCULO 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:

1. Sexo. El sexo femenino falta con mayor frecuencia debido a los múltiples papeles que desempeña en la sociedad.
2. Motivación. Cuando el trabajo no es satisfactorio para el trabajador aumenta el ausentismo.
3. Economía. Cuando se tienen dos o más trabajos con el propósito de incrementar los ingresos se produce más ausentismo.
4. Ambiente físico. Un ambiente físico sin ventilación, iluminación e higiene adecuada se torna deprimente, lo cual se refleja en mayor ausentismo.
5. 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.

Procedimiento

- I. Primer paso: Determinar los días efectivos de trabajo.
- II. Segundo paso: Determinar el porcentaje de ausentismo previsible.
- III. Tercer paso: Calcular la cobertura de reemplazos.

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:

1. Capacidad del hospital
2. Curva estándar de consumo
3. Porcentaje de ocupación
4. Tipo de hospital

5. Tratamientos especiales y frecuencia
6. Edad y sexo predominante en los pacientes
7. Presupuesto asignado
8. Duración del material
9. Tipo de almacenamiento
10. Calidad y costo de los artículos

INSTRUMENTOS DE ENFERMERÍA PARA PODER REALIZAR SU LABOR ASISTIENDO A LOS PACIENTES

En el trabajo diario de la enfermera, ésta necesita ciertos instrumentos para poder realizar su labor asistiendo a los pacientes, entre ellos están:

HOJA DE ENFERMERÍA

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.

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 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:

1. Facilitar la concentración de datos
2. Registrar los eventos
3. Facilitar el análisis
4. Comparar el logro de objetivos de los proyectos de calidad

Procedimiento para elaborar las listas de cotejo

- I. Primer paso: Determinar las categorías de estudio
- II. Segundo paso: Definir el periodo
- III. Tercer paso: Elaborar una lista de datos

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 grafica 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.

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 PARETTO

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

Segundo paso: Elaborar una lista de todos los aspectos que deben tomarse en cuenta

Tercer paso: Definir un periodo para el estudio

Cuarto paso: Recopilar la información

Quinto paso: Graficar

Sexto paso: Análisis

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

- I. Primer paso: Recolección de información
- II. Segundo paso: Comparación de necesidades de los pacientes
- III. Tercer paso: Clasificar y establecer prioridades
- IV. Cuarto paso: Determinar soluciones

DIAGRAMA CAUSA-EFECTO DE ISHIKAWA

En 1950, Kaoru 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.
2. Se enumeran las posibles causas
3. Se procede a encontrar las causas de las mismas
4. Se interpreta el diagrama

ANÁLISIS FODA

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.

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. 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. La lectura vertical visualiza factores internos controlables y externos no controlables

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.

PROCEDIMIENTO

1. Evaluar el ambiente interno
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.