

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE

ENFERMERIA

DOSCENTE:

GABRIELA PRIEGO

dad

ALUMNA:

KATY LIZBETH ALVAREZ PEREZ

CARRERA:

LIC ENFERMERIA

GRADO Y GRUPO: 8Q

INTRODUCCION

La supervisión en enfermería es una de las funciones principales de gestión, que requiere de capacidades de liderazgo, dirección y control para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad, la cual se define como: “brindar una atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para su práctica profesional, competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio”

El supervisor, entre sus características, debe de contar con la facultad de determinar si la acción llevada a cabo es correcta o no, así como mostrar capacidad y autoridad suficiente para dirigir al resto del personal, motivarlo y actualizarlo, mediante la realización de una supervisión amplia e informada sobre el proceso enfermero y los procedimientos aplicables a la atención de la enfermería sea el caso y servicio de que se trate. Por ello se sostiene que el éxito de los diferentes servicios de un hospital, se debe al trabajo multidisciplinario apoyado de una supervisión sistemática, basados en la revisión y búsqueda de herramientas para la supervisión de enfermería, y después de una consulta bibliográfica que permitió identificar las fallas y aciertos, es que se conjuntaron los elementos para proponer un decálogo como herramienta alterna para facilitar la labor de supervisión en enfermería.

Su objetivo es que todos comprendan y compartan el enfoque perseguido y se comprometan a su consecución. Liderar es, además, facilitar y apoyar el desarrollo de los colaboradores, conocerlos bien y potenciar sus valores, animándolos a innovar y aprender. La lideresa o líder además de ser supervisor es un asesor(a). En otras palabras es necesario crear satisfacción y rendimiento, para que en esas condiciones las personas se sientan responsables, comprometidas, para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

LA SUPERVISIÓN EN ENFERMERÍA

Es una de las funciones principales de gestión, liderazgo, dirección y control que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad. Dentro del rol la enfermera tiene esta función y no la puede delegar a otra persona.

El propósito de la supervisión en enfermería es que ella junto con los colaboradores brinden esa atención con calidad pero también con calidez y que refleje los cuidados de enfermería en las fases de prevención, curación y rehabilitación a toda la población que demanda servicios de salud, así como a promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad.

El profesional de enfermería que ejerce la función de supervisión debe interactuar entre su departamento y otras disciplinas, o entre la organización y su ambiente. Para ello utiliza recursos humanos y materiales, los cuales determinan la eficiencia y eficacia de la organización en el presente y futuro, con ellos se consigue el logro de las metas y objetivos

El supervisor(a) de enfermería que ejerce la función de supervisión necesita ser preparado, no solo en las técnicas de administrativas y asistenciales, sino al mismo tiempo en las que requiera por su carácter de supervisor y asesoría técnica del personal supervisado, al mismo tiempo sobre la necesidad de mantener el respeto y las coordinaciones necesarias con los jefes inmediatos superiores de los recursos que supervisa. “Debe dársele importancia evitar caer en el error, frecuentemente cometido, del muy competente, pero que constantemente está originando problemas”. “La autoridad del supervisor tiene que ser fortalecida, procurando, sobre todo, que toda orden, instrucción, asesoría, así como queja o sugerencia recibida, sea cumplida o solucionada en común acuerdo con la autoridad inmediata del supervisado.

Éste debe ir a la vanguardia con los avances tecnológicos debido al amplio ámbito de trabajo y su relación constante con los seres humanos, por lo que, los aspectos

del perfil de la persona que ejerce la función de supervisión deben contemplar los aspectos siguientes:

1. Preparación académica Poseer la Licenciatura en enfermería; maestría en salud pública o especialidad en alguna de las áreas de Enfermería, lo que permite el fortalecimiento profesional, amplia capacidad de conocimiento y análisis, favoreciendo su accionar en la toma de decisiones y don de mando.

2. Conocimientos técnicos y administrativos Para fundamentar el accionar en la asesoría y apoyo del personal asignado en la atención de enfermería que se proporciona a usuarios, se debe aplicar el proceso administrativo, así como, contar con conocimientos en las diferentes áreas

3. Habilidades y destrezas. Poseer habilidades y destrezas para desarrollar la capacidad técnica y administrativa en beneficio del personal y usuarios, las cuales se resumen a continuación: • Aplicación de conocimientos técnicos y administrativos • Aplicación del método de solución de problemas • Tener comunicación efectiva • Poseer inteligencia emocional

4. Cualidades personales Es necesario poseer cualidades que reflejen que es la persona idónea para el cargo, lo que implica estar consciente de sus valores en relación con las demás personas del equipo de salud y el trabajo asignado

FUNCIONES DEL SUPERVISOR DE ENFERMERIA

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Ofrecer liderazgo y dirección al personal de Enfermería a su cargo **PROPÓSITO:** planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar al equipo humano, asegurando un adecuado rendimiento del mismo.

ACTIVIDADES: Identifica y fundamenta (medir cargas de trabajo) solicitando las necesidades de personal de la Unidad. Elabora el planning de turnos de acuerdo con la jornada anual establecida y realiza las modificaciones necesarias (I.L.T., permisos, vacaciones...) de los mismos para cubrir las necesidades asistenciales, notificándolo a la Supervisora de su Área. Así mismo mantiene una plantilla flexible para facilitar y mantener la rotación de personal en la Unidad de

Hospitalización y del resto de Unidades del Área. Comprueba el cumplimiento de la jornada laboral (cómputo de horas). Cursa las solicitudes de permisos a dirección, debidamente informadas y cumplimentadas. Informa al personal sobre los objetivos de la Unidad, Área y Hospital, fomentando la colaboración en el cumplimiento de los mismos

- **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS** Ofrecer liderazgo y dirección al personal de Enfermería a su cargo **PROPÓSITO:** planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar al equipo humano, asegurando un adecuado rendimiento del mismo.

ACTIVIDADES: Identifica y fundamenta (medir cargas de trabajo) solicitando las necesidades de personal de la Unidad. Elabora el planning de turnos de acuerdo con la jornada anual establecida y realiza las modificaciones necesarias (I.L.T., permisos, vacaciones...) de los mismos para cubrir las necesidades asistenciales, notificándolo a la Supervisora de su Área. Así mismo mantiene una plantilla flexible para facilitar y mantener la rotación de personal en la Unidad de Hospitalización y del resto de Unidades del Área. Comprueba el cumplimiento de la jornada laboral (cómputo de horas). Cursa las solicitudes de permisos a dirección, debidamente informadas y cumplimentadas. Informa al personal sobre los objetivos de la Unidad, Área y Hospital, fomentando la colaboración en el cumplimiento de los mismos

- **GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES** **PROPOSITO:** gestionar los recursos materiales de la Unidad de acuerdo a las directrices de la Jefatura del Área y de la Dirección del Hospital, siendo el responsable del uso adecuado de los mismos por el personal de Enfermería.

ACTIVIDADES: Solicita, mantiene y controla los stocks pactados de Cocina, Farmacia, Almacenes y Lencería. Verifica que las existencias de la dotación inicial coinciden con las salidas, y justificará las desviaciones que pudieran darse. Controla entradas y salidas de estupefacientes. Supervisa el mantenimiento, conservación y manejo correcto del utillaje de la Unidad. Solicita partes de averías

y verifica que se han llevado a cabo. Elabora propuestas de reposición de aparataje y mobiliario específico de la división de Enfermería. Revisa y analiza el informe sobre el gasto mensual, informando a la Supervisora de su Área.

- FORMACIÓN/INVESTIGACION PROPÓSITO: formar, enseñar y motivar al equipo de Enfermería para que pueda alcanzar el más alto nivel profesional. Elabora y colabora en los programas de Investigación, para conseguir ampliar y profundizar en los conocimientos profesionales que mejoren la calidad asistencial.

Actividades: Coordina con la Supervisora de su Área la planificación, ejecución y evaluación de la formación del personal de nueva incorporación, responsabilizándose directamente de estos. Detecta las necesidades de formación del personal de Enfermería, transmitiéndolo a la Supervisora de su Área, para la planificación conjunta de las actividades formativas. Colabora con la Supervisora de su Área de los programas de formación. Promueve y facilita la participación del personal de Enfermería de la Unidad en las actividades de Formación que se organicen en el Hospital y en el Área Digestivo. Promueve la colaboración en Ensayos clínicos e Investigación y la realización y aportación de comunicaciones en Jornadas, Congresos, etc., así como la realización de Ciclos de Mejoras de aquellas deficiencias detectadas. Mantiene actualizados sus conocimientos acerca de los cuidados de Enfermería, según el modelo NANDA, NIC y NOC, nuevos Procedimientos y Técnicas, etc. y la formación en nuevos Modelos de Gestión.

El propósito de la supervisión en enfermería es que ella junto con los colaboradores brinden atención con Calidad y calidez que refleje los cuidados de enfermería en las fases de prevención, curación y rehabilitación a toda la población que demanda servicios de salud, así como a promover el trabajo en equipo

La finalidad de la supervisión en enfermería es:

- Mejorar la calidad de la atención de enfermería
- Crear un ambiente favorable a las personas.

- impulsar el desarrollo del personal.
- Mantener la disciplina y el interés en el trabajo.
- Organizar la utilización de los recursos materiales.

Antes de todo la supervisión es la dirección democrática que conduce al desarrollo de personal y su principal interés es el personal. La supervisión se da de dos formas:

1. Método directos: Es aquel que percibe de una manera objetiva, en él la enfermera debe desarrollar la habilidad de observar detenidamente según objetivos específicos con el propósito de obtener información sobre el cuidado ofrecido a cada uno de los pacientes que se atienden. En este método se utiliza la observación, los recorridos, entrevistas, la orientación y la enseñanza.
2. Método indirecto: Contrario al punto anterior este tipo se lleva a cabo mediante la revisión de lo escrito en el expediente del paciente, los planes de atención, expedientes del personal, instrumentos técnicos administrativos y planes de rotación del personal

CONCLUSION

La supervisora de Enfermería se enfrenta a diario con situaciones complejas y ambiguas para el desempeño del propio rol. Es necesario modificar las estructuras de gestión. Hay que potenciar el cambio para garantizar la calidad de los cuidados. Las principales implicaciones para la práctica clínica son: cambio en las funciones de la supervisora y cambio en la estructura organizacional.

Si bien se han realizado estudios acerca de la efectividad de la supervisión, no existe un método ni herramienta específica para enfermeras que les permita realizar la función de enfermera supervisora, lo que influye en la posibilidad de incoordinación y desorganización del personal operativo, esta sola razón le da a la supervisión un papel de alta prioridad y responsabilidad