



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE
UNIVERSIDAD UDS**

PLANTEL VILLAHERMOSA

Licenciatura en Enfermería

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Presenta:

FLOR ADRIANA CRUZ RODRIGUEZ

Asesor:

GABRIELA PRIEGO.

ENERO DE 2021

Estándar de calidad:

¿Qué es el estándar?

Es una declaración explícita de calidad, es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la experiencia dentro de una organización institucional.

¿Qué es la calidad de enfermería?

Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima.

Para determinar su grado de cumplimiento es necesario tener en cuenta:

Contando con indicadores determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios.

Indicadores de la calidad:

¿Qué son los indicadores?

Son los instrumentos de medición, basados en hechos y datos que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción del cliente.

Indicadores de calidad que requieren supervisión constante de la gestión:

- Realista: relaciona con las dimensiones significativas de la calidad del proceso.
- Efectivas: se centran en el impacto de la calidad.
- Visibles: en forma de gráficos de fácil interpretación.
- Sensibles: alas variaciones del parámetro que se está midiendo.
- Económico: sencillos de calcular gestionar.

Clasificación de los indicadores de calidad:

- Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- Específicos: referido a un tipo de servicio concreto una casuística de fallos determinada.
- Ponderados: considerando una valoración de la importancia del fallo-incumplimiento.

Pueden ser de:

- Conformidad: índices con que se evalúa internamente el grado de cumplimiento con los requisitos del servicio.
- Servicio: referidos a dimensiones no contractuales de la calidad del servicio.
- Satisfacción: evalúa la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio.

Indicadores de la calidad de enfermería y sus características:

Su objetivo es:

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garantice las condiciones indispensables para que los cuidados sean eficientes.

¿Qué son los indicadores de calidad en enfermería?

Son herramientas de gestión que permiten obtener lo más altos estándares de calidad de la salud, incluyen la forma en que el personal justifica una actividad, monitorea los aspectos relacionados con una situación determinada y evalúa lo que está ocurriendo a los pacientes.

¿Por qué es importante la medición de los indicadores y para que nos sirven?

- Conocer el grado de cumplimiento en nuestra labor de enfermería.
- Saber qué grado de calidad se está aplicando.
- Nos ayuda a conocer nuestras debilidades y trabajar en áreas de oportunidad, aplicando estrategias de mejora.

Principales indicadores de calidad de enfermería:

- Trato digno.
- Administración de medicamentos vía oral, Vigilancia y control de la venoclisis instalada.
- Prevención de infecciones por sonda vesical.
- Prevención de caídas en pacientes hospitalizados, prevención de úlceras por presión.
- Registros clínicos de enfermería entre otros.

En que consiste la ISO 9000

¿Qué es la ISO?

La organización internacional de normalización, es la organización que se ocupa de establecer las normas de fabricación, de comunicación y de comercialización, tanto de productos como de servicios.

¿Qué es la ISO 9000?

Es un conjunto de normas que establecen las directrices para conseguir una determinada calidad del producto o servicio final pero también un sistema de gestión de la misma correcto y eficiente.

Objetivo de la ISO 9000:

Es dar a conocer el escenario donde se centran las actuaciones sobre la calidad con el vocabulario y la terminología necesaria para dominar todos los aspectos sobre la gestión de la calidad.

¿Qué en que consiste la ISO?

Consiste en una serie de normas inherentes a la calidad y a la administración continua de la calidad, que se aplica en las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza, que están dedicadas a la producción de bienes y de servicios.