

Licenciatura en Enfermería.

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.

TEMA:

ESTÁNDAR DE CALIDAD, INDICADOR DE CALIDAD, INDICADORES DE CALIDAD DE ENFERMERÍA Y EL ISO9000.

ALUMNA:

KENIA GUADALUPE MONTEJO MENDEZ.

DOCENTE:

LIC. ENF. GABRIELA PRIEGO JIMÉNEZ.

ESTÁNDAR DE CALIDAD.

Son los niveles mínimo máximo deseados, o aceptables de calidad que debe tener el resultado de una acción, una actividad, un programa o un servicio.

Tipos de estándares.

Estándar nominal

Referido al cumplimiento de una condición como lo son la existencia de documentos o valores de variables fijados en una meta.

Normatividad obligatoria, regulatoria externa o propia de la institución.

Reportes de estudios e informes sustentorios.

Estándar de satisfacción

Referido a la reacción favorable de encuestados (estudiantes, docentes, administrativos) sobre el cumplimiento del objeto de evaluación.

Evaluación:

La información que sustenta el valor alcanzado en la encuesta.

El muestreo y la cobertura aplicados a la población referida en el estándar.

Estándar de la calidad de insumos y productos

Sirve para controlar los materiales o partes que han de intervenir en el procesamiento y producción de un producto.

Ejemplo: si los materiales que se han comprado son de calidad, si la maquinaria con la que cuentan está en buen estado.

Estándar de la calidad de servicios

Se da de manera posterior al servicio de medición del logro de las características de calidad de producto terminado.

Ejemplo: que el producto tenga buenos acabados o que funcione adecuadamente.

Estándar sistemático

Nivel de calidad de un conjunto de actividades relacionadas entre sí para cumplir un objetivo en común.

Evaluación: de documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o su proyecto de implementación.

INDICADOR DE CALIDAD.

son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los **clientes**, es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

Clasificación

- **Generales:** índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- **Específicos:** similares a los anteriores pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- **Ponderados:** considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo - incumplimiento.

Pueden ser de:

- **Conformidad:** índices con que se evalúa internamente el grado de cumplimiento con los requisitos o especificaciones del servicio, mediante inspección o cliente anónimo.
- **Servicio:** similares a los anteriores pero referidos a dimensiones no contractuales de la calidad del servicio (trato, amabilidad, capacidad de respuesta, etc..).
- **Satisfacción:** evalúan la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio.

Componentes

- Indicador: lo que se quiere medir
- Unidades de medida: **Ratios:** Monitor/alumno, **Tiempo,** Porcentaje
- Valores de referencia: nivel mínimo y máximo admisible
- Fuente de los datos: de donde se extraerán los datos (encuestas, informes, albaranes, informes de no conformidades)
- Responsable de la toma de datos
- Periodicidad: Diario, semanal, mensual, etc
- Tendencia o evolución deseada
- Datos: resultados obtenidos para el indicador

Los indicadores de gestión miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales. Un estándar responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

INDICADORES DE CALIDAD DE ENFERMERÍA.

Es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.

Objetivos: mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan, en herramientas que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.

Principales indicadores de enfermería:

1. Trato digno:

La mayoría de los pacientes ingresan a un hospital o centro asistencial en situación vulnerable, tanto en lo físico como en lo anímico. La labor del personal de asistencia debe ser, pues, contrarrestar en la medida de lo posible dicha situación y actuar hacia el paciente con **respeto, interés y celeridad**. En el trato digno también es indispensable la **empatía** de los enfermeros hacia las personas atendidas, lo cual contribuirá a aumentar la sensación de **bienestar** del enfermo. Dentro de esta categoría se incluye la posibilidad de que el paciente pueda elegir el médico de su preferencia.

2. Información veraz:

La esencia de las labores de enfermería radica en saber responder a la confianza que el paciente entrega a sus cuidadores. Esa **confianza** implica unos principios éticos, entre los que destaca la **veracidad** de la información que los profesionales de enfermería suministran. Es deber del personal mantener al tanto a los pacientes y sus familias sobre el estado de salud del enfermo y de su evolución. A la vez, debe saber transmitir la información correspondiente en cada caso. Un proceso de atención sanitario que no sea veraz perderá confianza y verosimilitud.

3. Comunicación y coordinación:

A la hora de la atención, el grupo de enfermeros debe estar coordinado y poner en práctica estrategias de **comunicación eficaz**. Los mensajes tienen que ser veraces y claros entre los miembros de un mismo turno y, por supuesto, entre un turno y otro. Entre más coordinado esté el personal, más será la confianza y el bienestar de los pacientes y sus familias. Estas estrategias deben vincular, además, al personal de ayuda y a los miembros de otros equipos auxiliares que intervienen en el cuidado. Es decir, se debe aspirar a una **coordinación** en todos los niveles.

4. Prevención de caídas:

Las caídas entre los pacientes ingresados son más frecuentes que entre las personas mayores. Su situación de convalecencia les hace más vulnerables y propensas a este tipo de incidentes. Una de las labores indispensables del personal de enfermería es **velar** para que esto no ocurra y **garantizar** que el proceso de **recuperación sea óptimo**.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACION (ISO 9000).

es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

Ventajas

Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.

▶ Incrementar la satisfacción del cliente al asegurar la calidad de productos y servicios de manera consistente, dada la estandarización de los procedimientos y actividades.

▶ Medir y monitorear el desempeño de los procesos.

▶ Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

▶ Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, entre otros.

▶ Reducir las incidencias negativas de producción o prestación de servicios.

▶ Mantener y Mejorar la calidad.

Desventajas.

Los esfuerzos y costos para preparar la documentación e implantación de los sistemas, misión imposible de no contar con una herramienta como iWeb.

bibliografía.

[ISO 9000 – Sistema de Gestion de Calidad | J&B Solutions](#)

[Indicadores de calidad \(slideshare.net\)](#)

[Indicadores de calidad - EcuRed](#)