

# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

## PLANTEL PALENQUE.

---

### Licenciatura en Enfermería.

**MATERIA:**

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

**TEMA:**

INVESTIGACIÓN

**ALUMNA:**

- SITANIA SOFIA HERNANDEZ MORENO.

**DOCENTE:**

LIC. GABRIELA PRIEGO JIMÉNEZ

**GRADO:**

8° CUATRIMESTRE

**FECHA DE ENTREGA:**

07 DE FEBRERO DEL 2021.

## **INTRODUCCIÓN**

En esta breve investigación estaré hablando sobre tres temas importantes en el área de enfermería, desde cómo se lleva a cabo el proceso de la supervisión en el área hospitalaria hasta las funciones y el propósito de una supervisora en el área de enfermería. Así mismo como obtener la capacitación básica para poder cumplir con esta gran responsabilidad para poder manejar a un extenso grupo de personas como lo es el en área de enfermería hospitalaria.

## DESARROLLO

### ¿CÓMO SE LLEVA A CABO EL PROCESO DE SUPERVISIÓN EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA?

**Control de información y análisis de los puestos:** El supervisor de enfermería tiene la responsabilidad de dominar el área administrativa, por ello es indispensable que cuente con los conocimientos apropiados que le permitan implementar la supervisión de forma precisa siendo identificados a través de un análisis de puestos, es decir, una revisión comparativa de las exigencias (requisitos) que imponen esas tareas o responsabilidades, cuáles son los requisitos intelectuales y físicos que debe tener cada profesional para desempeñar eficientemente el puesto, cuáles son las responsabilidades que el puesto le impone y en qué condiciones debe desempeñarse.

**La capacitación es básica:** Para poder cumplir con esta responsabilidad se debe obtener capacitación, adiestramiento y entrenamiento hasta lograr obtener experiencia en la materia. Parte de las actividades diarias de una supervisora es estudiar los informes de actividades, revisar quejas y sugerencias de los usuarios, presentar propuestas a los niveles superiores de programas integrales de asesorías, dar o permitir que sus subordinados asistan a cursos de enfermería, así como vigilar las áreas en las que haya detectado errores repetidamente. La supervisión es un proceso que mantiene en paralelo, junto con el proceso administrativo, los mismos pasos de planificación, organización, integración, dirección y control para poder obtener los resultados esperados.

**Liderazgo y habilidades:** En todos estos pasos se debe mantener un liderazgo efectivo el cual es fundamental para que una organización pueda funcionar de manera eficiente y cumplir cabalmente con su misión. El liderazgo es guiar, conducir, dirigir y preceder. Aplicará al máximo sus capacidades, las pone en práctica, sabrá conducir a la organización por el mejor camino y durante la trayectoria será conocedor de cómo alcanzar el éxito. Para ello deberá dirigir y potenciar las mejores habilidades de cada persona que conforma su grupo de trabajo. Cada líder las desempeñará a través del estilo propio, según las habilidades innatas o adquiridas de cada cual.

## FUNCIONES DE LA SUPERVISORA EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA

La supervisión en Enfermería es, por lo tanto, una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional. “La supervisión pretende conseguir que los servicios que se prestan y la idoneidad de los procedimientos que se utilizan, sean los que generen el máximo beneficio para el usuario y la comunidad y asegurar que todos los cuidados se presten con la mayor calidad y los recursos adecuados para el mejor costo-beneficio” Entre las funciones principales de una supervisión están: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado”:

- Dotación del recurso humano.
- Dotación de insumos, materiales y equipos.
- Atención a las necesidades de los usuarios del servicio y sus familiares.
- Desarrollo del capital humano.
- Control de calidad de los procedimientos y procesos de atención a los usuarios.

### **Niveles de la supervisión**

- Directivo: jefes de enfermeras.
- Intermedio: supervisoras.
- Operativo: jefe de servicio.

### **Objetivos de la supervisión**

- Organización: coadyudar al logro de las metas institucionales.
- Población: garantizar un servicio de calidad.
- Personal: desarrollar habilidades, orientar, simplificar el trabajo y lograra el desarrollo de las relaciones humanas adecuadas.

### **Funciones de la supervisión**

- Administrativa: enlace entre el cuidado humano y el sistema de salud.
- Técnicas: soporte de calidad del cuidado.
- Educación: desarrollar una cultura de aprendizaje.
- Investigación: investigación de necesidades de atención en enfermería.

### **Función primordial de la supervisión**

El supervisor debe desarrollar habilidades de liderazgo a fin de desarrollar el máximo potencial del potencial a su cargo.

### **Ejes de la supervisión**

- Relaciones jerárquicas: dependencia orgánica, dirección de enfermería, dependencia funcional, supervisa el personal de enfermería.
- Funciones: promover la buena imagen institucional, gestión administrativa, docencia y administración.
- Habilidades: comunicación, empatía, pro actividad, manejo de conflictos y trabajo en equipo.
- Capacidades: responsabilidad, organización, autonomía, análisis y coach.

### **La gestión implica**

- Como se realiza la atención.
- Seguimientos de normas y procedimientos.

- Registra los consumos y producción.
- Analiza las estadísticas para tomar decisiones y planificación.

## **Métodos de la supervisión**

### **Directa**

- Observaciones: paciente, personal y uso de recursos.
- Recorrido: plan de supervisión con objetivos específicos.
- Entrevistas: propuestas de solución.
- Enseñanzas: transferencias de conocimientos.

### **Indirecta**

- Registros usuales.
- Estadísticas KPI.
- Expedientes de personal.
- Instrumentos técnicos administrativos.
- Informes de atención.
- Análisis de documentos.
- Manuales de normas, procedimientos y funciones.

## **¿CUAL SERIA EL PROPÓSITO DE LA SUPERVISORA EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA?**

El objetivo principal de un supervisor de enfermería debe ser desarrollar el talento humano en todas las áreas, desde aspectos técnicos hasta valores y principios éticos, lo que debería garantizar la calidad del servicio que se presta en cualquier institución y, por supuesto, debe también realizar el control de calidad de la atención de enfermería. Según la profesional, todo supervisor debe responder a las actividades planificadas en su agenda o plan de trabajo, además de estar pendiente del llamado que se le hace de diferentes servicios relacionados con asistencia y puntualidad. También debe hacer un recorrido para verificar precisamente la asistencia del personal, la condición de los servicios, las cargas de trabajo, la complejidad de los pacientes que se deben atender, detectando riesgos en la gestión, así como valorar necesidades de recursos materiales, de equipos y humano que permitan ejecutar las gestiones como corresponde, mencionó la docente. Asimismo, debe realizar controles de calidad, atención a clientes internos y externos y otras actividades que le son delegadas por la jefatura superior hasta garantizar el cumplimiento de las normativas presentando informes a la jefatura. “Conocimiento clínico y administrativo, valores como el liderazgo, motivación, empeño, perseverancia, comprensión, sentido humano, responsabilidad, ética, comunicación, compromiso, responsabilidad, honestidad, entre otros, deben ser los valores que caractericen a un supervisor de Enfermería”. En cuanto a la parte académica, el perfil para optar por el puesto de supervisor en enfermería debe ser: obtener el título de licenciatura como lo dicta la ley, sin embargo, es importante que se preparen diariamente realizando su trabajo con calidad de acuerdo a los principios científicos, tratar de mantener actualizados sus conocimientos y no alejarse de los servicios de los usuarios, apuntó la docente. Aunque la preparación académica es importante, también la experiencia que se tenga lo es. Las dos cosas son fundamentales, no se puede prescindir de una u otra, pues la experiencia sin conocimiento puede hacer que se manifiesten conductas de ego, repetitivas y sin cuestionar, provocando errores y exponerse

a situaciones legales y roces con el personal. Y el conocimiento sin experiencia tiende a no palpar la realidad de las cosas y no permitir hacer ajustes administrativos sin romper principios o reglas”, La comunicación asertiva debe prevalecer en esta figura para así evitar conflictos y saber manejar los que se presenten, pero ante todo es importante hacer señalamientos con respeto a todas las personas tanto usuarios como a profesionales que se tengan a cargo.

## **CONCLUSIÓN**

Es importante llevar a cabo cada uno de los puntos de los tres temas que aplique en la investigación ya que te sirven de ayuda para liderar y supervisar, no solo en hospitales si no también en alguna empresa con gran extensión de trabajadores, poder y saber manejar a cada uno de ellos enseñándoles cosas que ellos posiblemente no saben cómo el talento de cada uno de ellos hasta los aspectos técnicos, valores y principios éticos, así mismo garantizar la calidad del servicio que se presta en cualquier institución y, por supuesto, debe también realizar el control de calidad de la atención de enfermería, y no está demás tomar cursos para extender nuestros conocimientos y no solo eso si no aplicarlo diariamente.