



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

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

EDWIN DILBERT LOPEZ HERNANDEZ

La supervisión en enfermería es una de las funciones principales de gestión, que requiere 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”.

Entre las características del supervisor, se puede hacer mención de las siguientes: 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 la buena atención y la buena práctica, son las razones del porqué la supervisión de enfermería es muy importante, la calidad no debe de disminuir por el contrario cada día debe ser mejor para fomentar el crecimiento de la profesión de enfermería junto con las demás profesiones de la salud en el objetivo común que es el paciente.

La palabra supervisión se deriva del latín SUPER que significa sobre, mirar, examinar en detalle, observar el proceso de trabajo y a los trabajadores durante su ejecución o acción. En este sentido supervisión es el efecto de supervisar.

Es importante señalar que por lo general el supervisor se encuentra en una situación de superioridad jerárquica, ya que tiene la facultad o capacidad de determinar si la acción es correcta o no. Además el supervisor debe ser experimentado en el área que supervisa, debe tener autoridad suficiente para dirigir el resto del personal,

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.

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.

### ***Funciones del Supervisor***

De manera muy general se puede decir que todo supervisor tiene cuatro grandes funciones:

- **Proyectar:** Al programar o planificar el trabajo del día, establecer la prioridad y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, de igual forma el grado de efectividad de sus colaboradores, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro de su departamento. Proyectar en el corto, mediano y largo plazo. Es uno de los pilares fundamentales para el éxito del supervisor.
- **Dirigir:** Esta función comprende la delegación de autoridad y la toma de decisiones, lo que implica que el supervisor debe empezar las buenas relaciones humanas, procurando que sus instrucciones sean claras, específicas, concisas y completas, sin olvidar el nivel general de habilidad de sus colaboradores.

- **Desarrollar:** Esta función le impone al supervisor la responsabilidad de mejorar constantemente a su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo y elaborando planes de adiestramiento para el personal nuevo y antiguo, esto elevará los niveles de eficiencia de sus colaboradores, motivará hacia el trabajo, aumentará la satisfacción laboral y se logrará un trabajo de alta calidad y productividad.
- **Controlar:** Significa crear conciencia en sus colaboradores para que sean cada uno de ellos los propios controladores de su gestión, actuando luego el supervisor como conciliador de todos los objetivos planteados. El supervisor debe evaluar constantemente para detectar en qué grado los planes se están obteniendo por él o por la dirección.

La supervisión de enfermería es un rol de la enfermera, es indelegable a otra persona, la supervisión en enfermería es una de las principales funciones de gestión, que implica la necesidad de aptitudes de liderazgo, dirección y control como ya se enfatizó para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad. Es importante señalar que el supervisor se encuentra en una situación de superioridad jerárquica ya que tiene la facultad o capacidad de determinar si la acción es correcta o no, lo cual implica que quien supervisa sea personal experimentado en el área a su cargo, adicionalmente debe tener autoridad suficiente para dirigir al resto del personal.

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 y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad. 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.

Para ello se han utilizado con mayor frecuencia estas dos formas de supervisar:

1. *Método directo:* En él, la enfermera debe desarrollar la habilidad de observar detenidamente según objetivos con el propósito de obtener información sobre el cuidado ofrecido a cada uno de los pacientes que atiende. En este método se utiliza la observación, los recorridos y planes de rotación del personal.

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.

La tarea de supervisar requiere una serie de habilidades y características personales que faciliten el ejercicio de esta función, así como mejorar la calidad de la atención proporcionada, crear un medio ambiente favorable a la productividad, impulsar el desarrollo del personal, mantener la disciplina y el interés por el trabajo y optimizar la utilización de recursos materiales entre los más destacados.

### ***Decálogo para la supervisión de enfermería***

1. Conocer y transmitir la política de la institución para el adecuado funcionamiento de las áreas hospitalarias. Es importante recordar al personal las políticas y el sistema de normas que rigen el funcionamiento de la institución, hospital y/o servicio, las funciones y participación que deben cumplir el personal de enfermería (cómo contribuyen ellos al buen funcionamiento) así mismo, es importante resaltar los deberes y derechos de pacientes, acompañantes y visitantes en los hospitales.

2. Distribuir y delegar actividades al profesional/ personal de enfermería. Asignar al personal de enfermería (técnicos, estudiantes, pasantes, auxiliares, licenciados, especialistas y maestros) las actividades a realizar, de acuerdo a las capacidades y necesidades del servicio y de los pacientes, y encomendar tareas específicas al personal en situaciones que requieran un encargado del servicio, por ausencia del supervisor, con la finalidad de motivar y comprobar a quien tiene la capacidad para desempeñarse correctamente.

3. Evaluar y monitorear el desempeño del profesional/personal de enfermería. Revisar que la información de enfermería, (documentos administrativos del servicio y muy especialmente la hoja de enfermería) sea legible, anotada en el espacio correspondiente, confirma de la enfermera que brindó el servicio, así como verificar la adecuada realización de los procedimientos mediante observación. Todo esto refleja positivamente la calidad de los cuidados y la visión que tienen los usuarios del sistema de salud.

4. Motivar la comunicación y socialización efectiva entre el equipo de trabajo. En salud se trabaja en equipo, por ello todos los miembros deben contar con códigos de comunicación que promuevan el respeto mutuo, permitan la expresión libre de ideas, y ofrezcan seguridad en la toma de decisiones para ofrecer cuidados de calidad a los pacientes y usuarios.

5. Organizar y controlar el funcionamiento de los servicios, así como los recursos humanos, físicos y materiales. Gestionar y solicitar a las autoridades, los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros necesarios para el correcto funcionamiento de la unidad, que aseguren el cumplimiento de los objetivos y metas del programa de trabajo enfocado en el paciente.

6. Contribuir a la mejora del desempeño profesional de enfermería, por medio de la facilitación del aprendizaje y capacitación continua. Identificar el déficit de las habilidades, competencias, aptitudes y capacidades del personal de enfermería, para desarrollar e implementar programas de capacitación y mejora continua, basada en la detección de necesidades de cada servicio.

7. Compartir conocimientos y experiencias que permitan orientar a otros profesionales de la enfermería dentro del campo profesional a través de la investigación. Desempeñar el rol de docente y ser empático con el personal operativo a fin de generar confianza para que el personal exponga sus dudas o inquietudes, sobre la realización de algún procedimiento o el funcionamiento del servicio y la investigación como generador de nuevos conocimientos.

8. Mantener los indicadores de calidad, para la atención de los pacientes. Verificar que se cumpla con los indicadores de calidad del cuidado en los que incluye las actividades de enfermería profesional, que son la evaluación, el diagnóstico, la identificación de resultados, la planificación, la implementación y la evaluación.

9. Crear y fomentar la competencia laboral entre los profesionales de enfermería, para mejorar el rendimiento de los mismos. Promover el comportamiento competente y profesional que incluye actividades relacionadas a la calidad del cuidado, la evaluación del desempeño, la preparación académica, la ética, la colaboración, la investigación, la utilización de recursos y el liderazgo.

10. Proponer mejoras y/o procedimientos para el adecuado desarrollo de las actividades del servicio, encaminadas a la buena atención sanitaria. Identificar las causas que frenan el desempeño laboral y plantear modificaciones para su buen funcionamiento dentro del servicio a cargo.

Como conclusión, la efectividad de una buena supervisión dependerá del método o herramientas a usar que permita realizar la función de enfermera supervisora, ya que al usar el método o herramientas incorrectas hay la posibilidad de incoordinación y desorganización del personal operativo, esta sola razón le da a la supervisión un papel de alta prioridad y responsabilidad. De ahí que se propone el uso del decálogo a fin de que se cuente con una herramienta perfectible que de alguna manera permita sistematizar la supervisión con líneas generales lo cual la hace accesible a todas las particularidades de la institución, hospital, servicio y personalidad de la supervisora, al no ser limitativa sino enunciativa de los puntos que a juicio de los autores deberán de considerarse.