

Licenciatura en Enfermería.

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.

TEMA:

**PROCESO, FUNCIÓN Y PROPÓSITO EN LA
SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA.**

ALUMNA:

KENIA GUADALUPE MONTEJO MENDEZ.

DOCENTE:

LIC. ENF. GABRIELA PRIEGO JIMÉNEZ.

VILLA HERMOSA, TABASCO. FECHA: 06 DE FEBRERO DEL 2021.

INTRODUCCIÓN.

La supervisión está basada en conocimientos técnico-científicos con aplicación del proceso administrativo en todas sus fases, apoyándose en valores éticos, morales y espirituales para fortalecer su función. La supervisión de enfermería es una de las principales funciones que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar atención de calidad. El éxito y funcionamiento de un servicio, se atribuye al trabajo multidisciplinario en conjunto con una supervisión sistemática. Uno de los puntos a destacar fue la falta de herramientas para mejorar la supervisión, para favorecer el asertividad del personal operativo, realizando procedimientos con calidez humana y ética profesional, por lo que supervisar adecuadamente, permite disminuir la incidencia de eventos adversos y las quejas para la profesión. Se propone el uso de un método sistemático y de uso universal, como lo es un decálogo de enfermería, para optimizar la verificación de las actividades correspondientes al profesional de enfermería, facilitando a las supervisoras y jefes de piso su labor gerencial. 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 PROCESO DE SUPERVISIÓN EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA.

Supervisión es una función básica de relevante importancia; supervisar deriva del latín "SUPER", que significa "mirar sobre, examinar en detalle, observar el proceso del trabajo y a los trabajadores durante su ejecución o acción". La supervisión está basada en conocimientos técnico científicos con aplicación del proceso administrativo en todas sus fases, apoyándose en valores éticos, morales y espirituales para fortalecer su función. Es considerada como un proceso en el cual un individuo o grupo de individuos especialmente seleccionados y altamente calificados, verifican el desempeño del personal para establecer controles y procedimientos que mejoren las condiciones donde el trabajo se realiza, además busca los medios para el perfeccionamiento de la atención de enfermería y del equipo de trabajo.

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.

La supervisión es la función principal de jefes, subjefes, supervisoras, supervisores y encargados de área o servicio. En enfermería se realiza de acuerdo a los niveles jerárquico administrativos, por ejemplo, en el nivel directivo es efectuada por la jefatura de enfermería, en el nivel intermedio se aplica por sub jefes de enfermería y supervisoras (es), por último, la del nivel operativo corresponde a las jefaturas de unidad o enfermera(o) encargados de área o servicio.

El accionar de la persona que ejerce dicha función está agrupada en cuatro responsabilidades: administrativa, técnica, educativa e investigativa; descritas a continuación:

RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA: Cada una de las etapas del proceso administrativo (planificación, organización, integración, dirección y control) requiere de una serie de acciones para su aplicación, de tal modo que la fusión de ellas debe de

generar un desempeño armónico y estable hacia el logro de los objetivos que es asegurar el cuidado de enfermería con calidad, calidez y libre de riesgos.

RESPONSABILIDAD TÉCNICA: Está relacionada al conjunto de conocimientos y destrezas para aplicar los métodos, procesos y procedimientos, haciendo uso de técnicas específicas que permiten proporcionar al usuario un cuidado integral con calidad y calidez.

RESPONSABILIDAD EDUCATIVA. Se da con el fin de fortalecer los conocimientos y potencialidades del personal de enfermería orientado hacia una mejor ejecución en la atención del cuidado.

RESPONSABILIDAD INVESTIGATIVA: Está relacionada con la programación y ejecución de estudios de investigación en enfermería, de acuerdo a necesidades identificadas que contribuyan a mejorar la calidad de la atención y desarrollo del personal, basado en evidencias.

Las áreas o espacios donde se ejerce la responsabilidad de supervisión, es donde están definidos los niveles jerárquicos o categorías y líneas de autoridad. Enfermería como parte de la institución, cuenta con su propia estructura organizativa en donde la supervisora hospitalaria y local, ocupan un nivel jerárquico importante con dependencia directa de la Jefatura del Departamento de Enfermería del hospital o Región de Salud. El área para cada persona que ejerce la supervisión, está determinada por los siguientes aspectos, entre otros:

- Número de unidades de atención.
- Accesibilidad de las unidades de atención.
- Número de personal de enfermería, su rotación y especialidad.
- Estado de emergencia actual.
- Perfil epidemiológico.
- Nivel de atención.
- Número de enfermeras supervisoras.
- Tipo y número de pacientes.
- Área de responsabilidad.
- Capacidad instalada.

Fases del proceso administrativo.

Con la intencionalidad de recordar y reafirmar la importancia de aplicar las fases del proceso administrativo, para cumplir con la función de supervisión se hace referencia a cada una de ellas, en las que el personal de supervisión debe aplicar las siguientes acciones: a.

Planeación: realizar planeación anual, mensual y diaria que permita el cálculo anticipado de los factores y relaciones necesarias para el logro de objetivos establecidos con mayor eficiencia.

Organización: ejecutar la distribución de funciones y actividades inherentes al cargo, estableciendo las relaciones funcionales de dirección y los niveles de responsabilidad de los recursos humanos. Distribuir el trabajo entre los miembros del equipo lo que permite el logro de un objetivo específico.

Integración: permite al profesional de enfermería que ejerce la función de supervisión hacer énfasis en la administración de recursos humanos bajo su responsabilidad, mediante la identificación de necesidad del recurso y capacitación o desarrollo del personal en funciones a fin de que puedan cumplir eficaz y eficientemente sus tareas.

Dirección: permite influir en las personas en el cumplimiento de metas organizacionales y grupales; es esencial para realizar lo planeado, permitiendo el desarrollo pleno del trabajador, optimiza su motivación, dirección, manejo de conflictos, análisis de problemas, toma de decisiones, trabajo en equipo y comunicación.

Control: proceso mediante el cual el profesional de enfermería que ejerce la función de supervisión verifica el cumplimiento de los procedimientos establecidos, de lo contrario es necesario hacer ajustes o correcciones oportunas, que aseguren el logro de los propósitos del control, entre ellos:

- Optimizar la utilización de los recursos.
- Proponer y sugerir alternativas administrativas.
- Promover la creatividad y la innovación.
- Evaluar el logro de objetivos.
- El profesional que ejerce el rol de supervisión debe facilitar una comunicación abierta y una conducta aceptable, así como ser capaz de controlar un conflicto inmediatamente antes de que este consuma más tiempo y energía.

Funciones de la supervisora en el área de enfermería.

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.

El supervisor de enfermería debe poseer una gama muy amplia de conocimientos, por ejemplo, en calidad de atención al paciente, habilidades en la toma de decisiones y negociación, ser empático y resolutivo. 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.

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.

Formación básica deseable para desempeñar el cargo de supervisor(a):

1. Preparación académica y profesional.
2. Para el área hospitalaria, poseer experiencia administrativa de dos años como Jefe de Unidad, o en cargos similares en instituciones del sector salud.
3. Para el Primer Nivel de atención, poseer experiencia administrativa de dos años como enfermera hospitalaria o comunitaria.
4. Manejo de paquetes informáticos básicos.
5. Haber recibido cursos de supervisión con un mínimo de cuarenta horas.
6. Poseer condición física y mental estable.
7. Tener vigente la autorización para el ejercicio de la profesión de enfermería.
8. Manejo de los principios conceptuales, avances, retos y desafíos de la Reforma de Salud.
9. Manejo de conocimientos sobre medicina social, derecho a la salud, organización comunitaria, determinación social de la salud.
10. Conocimiento de los instrumentos técnicos jurídicos aplicables a la supervisión (en especial los emitidos por la institución y los relacionados a la dependencia a supervisar).

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.

- garantizar el nivel óptimo en la calidad de cuidados, siendo el responsable de la correcta realización de los mismos por Enfermería, de acuerdo a los protocolos establecidos.
- 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.
- 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.
- 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.

CONCLUSIÓN.

Este 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. 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.

BIBLIOGRAFÍA.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/cons163i.pdf>

https://cronicaglobal.elespanol.com/vida/supervisores-enfermeria-funciones-cualidades_202351_102.html

http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_tecnicos_supervision_enfermeria_riiss_31012014.pdf

<https://ajibarra.org/D/post/misiondelasupervisiondeenfermeria/>

<https://www.fundacionsigno.com/bazar/6/Superv.%20unidad%20Digestivo.pdf>