

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

“UNIDAD I, Y UNIDAD II”

LIC. EN ENFERMERIA

ALUMNA: YULISSA LIZETH GARCIA GREENE

PROF. MARIA DEL CARMEN LOPEZ SILVA

8VO CUATRIMESTRE.

GRUPO: “A”

PASIÓN POR EDUCAR

UNIDAD I

ANTECEDENTES HISTORICOS

CALIDAD: "Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente".

Según Senlle 2000, es la acción y efecto de administrar una organización.

ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES).

No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.

TEORIAS

Desde el punto de vista de Taylor, la dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

Para mejorar la gestión: preocupación por hacer el trabajo, esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada; tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción y preocupación por la calidad en toda la organización.

El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas.

La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuo con miras a la perfección los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo.

Teoría administrativa clásica de Fayol

Principio de planeamiento

Principio de la preparación

Principio del control.

Principio de la ejecución.

Universalidad de la administración. Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración (hogar, escuela, empresa, etc.).

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

Teoría burocrática de Max Weber

Afirmaba que la burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia, y creía que el siglo xx pertenecería a las burocracias, como efectivamente sucedió.

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

UNIDAD II

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.

Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

Plantea que la visión sea reconocida

Calidad de atención en Enfermería.

El personal de salud tiene que estar interesado en servir y ayudar al prójimo, la calidad de servicio tienen que ser las mejores.

Indicadores de calidad

1. Ministración de medicamentos por vía oral.
2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada.
3. Trato digno.
4. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados.
5. Prevención de UPP a pacientes hospitalizados.
6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
7. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia.
8. Menso del niño con un peso inferior a 1.500 gr.
9. Notas y registros de Enfermería.