



José Luis Hernández Álvarez

María del Carmen López Silba

Mapa conceptual

**Calidad en los servicios de
enfermería**

PASIÓN POR EDUCAR

**Bibliografía: antología calidad en los
servicios de enfermería pdf.**

Grado: 8° Cuatrimestre

Grupo: “B”

Comitán de Domínguez Chiapas a 13 de marzo del 2021.

ANTECEDENTES

Antecedentes históricos.

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución:

Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial

Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió

Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla

principales principios y conceptos de calidad están

La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

La concepción de clientes internos y externos.

La participación de la dirección en la calidad.

Teorías que soportan el trabajo de calidad.

Se le conoce como el "padre de la administración científica" y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración.

Principios de la administración científica de Taylor

Principio de planeamiento

Principio de la preparación

Principio del control

Principio de la ejecución.

Principios secundarios de Taylor.

Estudio de tiempos y movimientos

Selección científica del trabajador

Preocupación por la fatiga

Estándar de producción

Plan de incentivo salarial

Disfunciones de la burocracia

Impersonalidad.

Directrices convertidas en fines.

Exceso de formalismo y papeleo

Enfoques (americano-japonés)

Organización para la calidad

La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos:

Coordinación para el control

Coordinación para crear el cambio

Deming propone catorce principios para administrar la calidad:

Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.

Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.

Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.

Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.

Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.
Enfoque Japonés

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Calidad de atención de salud.

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones

a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

La evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud, a saber

Evaluación de la calidad.

inc. a) Los prestadores, considerados en conjunto. Inc. b) Los usuarios. Inc. c) Los administradores de la Salud

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

1. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia

2.-Identificación y Selección del Proyecto de Mejora

3.-Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad

Instrumentos de mejora continua

El Diagrama de Pareto

es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden

Cómo construirlo: Previo al uso del diagrama, el equipo debe haber recolectado los datos necesarios:

a. Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.

b. Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado.

c. Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.

d. Dibujar barras para cada causa o categoría. Usar los datos de frecuencia de cada clase para determinar la altura de cada barra

e. Dibujar las líneas del total acumulado. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica.

f. Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica

Árbol de Problemas

a. Colocar el problema principal en el centro del árbol. b. Identificar las causas del problema principal. C. Relacionar las causas entre sí. D. Agrupar las causas dentro del árbol de causas

Calidad de atención en enfermería

La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones

Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son

Efectividad, referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles. Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados

Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características

Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona. Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad

Dentro de las concepciones de la calidad, ninguna difiere en establecer una relación entre las normas técnicas de los prestadores de servicios y las expectativas de usuarios

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención.

Un aspecto clave es que en muchos casos, la calidad puede mejorar haciendo cambios

Principios del Mejoramiento de la Calidad

El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido. El sistema toma insumos

El mejoramiento de un sistema requiere liderazgo.

Entender el trabajo como proceso y sistema

Los cambios en los sistemas deben ser demostrados.

La medición de los avances es una actividad esencial en la búsqueda del mejoramiento

La inspección por sí sola no mejora la calidad.

EVALUAR INDICADORES DE CALIDAD EN UNIDADES DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

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 úlceras por presión a paciente hospitalizados
6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada

Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.

- procedimientos específicos de enfermería
- Baño de regadera,
- Alimentación
- Ministración de medicamentos por vía oral
- Descanso y sueño