



Mi Universidad

NOMBRE DEL ALUMNO: GLADIS PEREZ RODRIGUEZ

PARCIAL: 2

MATERIA: CALIDAD DR LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. EDUARDO

LICENCIATURA: ENFERMERIA

CUATRIMESTRE: 8vo

LA MEJORA DE LA CALIDAD

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

La cadena cliente-proveedor se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores (los clientes) y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso

La cadena cliente proveedor están conformado por dos las cual es son: La cadena cliente/proveedor externo: es la formada por el conjunto Proveedor Organización- Cliente. la organización es cliente o proveedor según reciba o suministre producto. La cadena cliente/proveedor interno: es la formada por las diferentes actividades de la organización.

Dentro de estas actividades están: logística interna, operaciones de producción, logística externa (distribución), el marketing (ventas) y el servicio post venta. Actividades de apoyo, soporte o de valor añadido empresa: dan soporte a actividades primarias, y garantizan el funcionamiento de la empresa; pero no dan valor al cliente. Aquí podemos encontrar: aprovisionamiento, investigación y desarrollo, administración de recursos humanos y la infraestructura de la empresa.

EL TRABAJO EN EQUIPO EN MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Un equipo, por otra parte, es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido. De los muchos tipos de equipos que trabajan en organizaciones, se deben distinguir dos: equipos auto dirigidos y de proyecto. Los equipos autos dirigidos, que a veces son llamados auto administrados, se están haciendo más populares en la industria en general y en algunas instituciones

LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. En organizaciones medianas o grandes suelen estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales. Generalmente son equipos "temporales" que se concentran en el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos.

PROTOCOLO PARA LA ELABORACION EN PLAN DE MEJORA

El plan de mejoras se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua, y por tanto, en una de las principales fases a desarrollar dentro del mismo. El plan de mejoras integra

la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

IDENTIFICACION DE LAS AREAS DE MEJORA

La selección de las acciones de mejora es consecuencia lógica del conocimiento del problema, de sus causas y del objetivo fijado. Aplicando una metodología adecuada, tal y como se recomienda en el punto 2.4, se pueden seleccionar las acciones más apropiadas. El número de acciones dependerá de la complejidad del problema y de la organización de la gestión interna de la titulación. Es importante tener en cuenta que este ejercicio se debe hacer con total y plena libertad, las restricciones se tendrán en cuenta en el paso siguiente, cuando tengamos que hacer la priorización. La dirección y el liderazgo son los aspectos más humanos de las funciones administrativas, son el proceso interpersonal por el cual los subordinados comprenden los objetivos de la organización y contribuyen a su logro. La dirección es una función difícil, porque el administrador enfrenta un complejo de factores, sobre los cuales es imposible tener el control y el conocimiento total.

TEORIA DE LOS RASGOS DE PERSONALIDAD

a teoría de los rasgos de personalidad perdió su credibilidad, debido principalmente a cierta superficialidad en sus argumentos, también es importante señalar que el liderazgo requiere facilidad en el manejo de relaciones humanas, característica que no es común a todas las personas; por otra parte, se requieren personas que tengan ascendente sobre grupos determinados.

TEORIA DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO

La teoría de los estilos de liderazgo, toma en cuenta las características mostradas al practicar el liderazgo, es común confundir el estilo del líder con la personalidad del mismo; si bien no son antagónicas, son diferentes.

TEORIA DE LA MOTIVACION HUMANA

La motivación incluye una reacción en cadena que inicia por despertar una necesidad; al presentarse la necesidad, se produce una búsqueda de un deseo o meta, lo que a su vez origina tensión y entonces se produce una acción.

TEORIA DE LA ESPECTATIVA

es la probabilidad de lograr el resultado previsto. Como puede apreciarse en este modelo, una valencia de cero ocurre cuando un individuo es indiferente, existe una valencia negativa cuando la persona no prefiere lograr la meta. El resultado es la falta de motivación. Uno de los grandes atractivos de la teoría de Broom es que reconoce la importancia de las

necesidades y motivaciones considerando al hombre en su individualidad, se ajusta al concepto de armonía de

Objetivos. Esta teoría también tiene sus desventajas, ya que es difícil de aplicar en la es la probabilidad de lograr el resultado previsto. Como puede apreciarse en este modelo, una valencia de cero ocurre cuando un individuo es indiferente, existe una valencia negativa cuando la persona no prefiere lograr la meta. El resultado es la falta de motivación. Uno de los grandes atractivos de la teoría de Broom es que reconoce la importancia de las necesidades y motivaciones considerando al hombre en su individualidad, se ajusta al concepto de armonía de objetivos. Esta teoría también tiene sus desventajas, ya que es difícil de aplicar en la práctica.

TEORÍA DE LAS NECESIDADES MOTIVADORAS DE

MCCLERLLAND DAVID C. MCCLERLLAND

Necesidad de poder

Las personas poseen una alta necesidad de poder y un gran interés por ejercer influencia y control; este tipo de personas busca posiciones de liderazgo, son buenos conversadores, les gusta discutir con argumentos, son enérgicos, tercos, exigentes, y disfrutan enseñar y el hablar en público.

Necesidad de afiliación

Las personas que tienen una alta necesidad de afiliación gustan ser apreciadas y tienden a evitar el dolor de ser rechazadas por un grupo social, mantienen relaciones sociales gratas, disfrutan de intimidad y comprensión, les gusta consolar y ayudar a quienes tienen problemas y gozan de la amistad.

Necesidad de realización

Las personas con una alta necesidad de realización tienen un intenso deseo de éxito y un gran temor al fracaso. Les gusta ser desafiadas, establecer metas difíciles, les gusta el riesgo, asumen responsabilidad, les agrada que les digan lo bien que hacen las cosas, son constantes, trabajan largas horas, no se preocupan de más si fracasan, les gusta autodirigirse.

COMUNICACIÓN

La comunicación administrativa adopta formas que pueden ser sencillas o complejas, los fines hacia los cuales se orienta la comunicación en las empresas pueden resumirse de la siguiente forma:

Propósitos de la comunicación

Retroalimentar el sistema administrativo.

Promover conductas cooperativas.

Lograr la eficiencia.

Ejercer la dirección.

Elementos de la comunicación: Emisor Transmisor, receptor

MÉTODOS DE COMUNICACIÓN

Son aplicados conforme a los principios que los

Rigen, aseguran una recepción y respuesta eficaz. Los métodos básicos de comunicación son:

El oral.

La palabra escrita.

El lenguaje corporal.

El método de comunicación oral aplica principios como saber escuchar, el silencio, la empatía, que es el grado de comprensión por otras personas, y el rapport, que es el sentimiento de mutua aceptación.

PRINCIPIOS DE LA DELEGACION

Cuando se delega, es importante tomar en cuenta los principios de la delegación. Por experiencia y práctica de los administradores y directores, se postularon y probaron algunos principios de la delegación que se expresan a continuación:

Delegación de autoridad y responsabilidad. Cuando se delega cierta responsabilidad, se delega también la autoridad necesaria para cumplir con la responsabilidad asignada. A mayor delegación, mayor control. Cuando es necesario delegar un largo tramo de funciones y responsabilidades, surge inevitablemente la certeza de que el control tiene que ser mayor. Establecer límites de responsabilidad. Los límites de la responsabilidad y de la autoridad delegada,

CONTROL

Control es valorar el resultado de la ejecución de los planes, lo cual se hace por medio de los sistemas, métodos y medios de control; es detectar oportunamente desviaciones en la acción y aplicar las medidas oportunas para corregirlas.

SUPERVISION

La supervisión es una dirección democrática, cuyo principal interés es el supervisado, y su realización plena. Objetivos de la supervisión Desarrollo del personal subordinado hacia el logro de la eficiencia.

MÉTODOS DE CONTROL

Se utilizan métodos diseñados en la teoría de la administración para facilitar el control, dos métodos son los que usualmente forman parte de las organizaciones y son.

El archivo.

La auditoría.

Archivo Se define el archivo como el conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización.

Auditoría

La auditoría es un procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo "X". Objetivo de la auditoría Las auditorías se hacen con el propósito de descubrir deficiencias e irregularidades, pero el descubrimiento de las deficiencias es para plantear soluciónes.

REGISTRO Y FORMA DE EVALUACION

Los registros clínicos de enfermería forman parte de la evidencia documental del expediente clínico, siendo este un documento de gran relevancia para la materialización del derecho a la protección de la salud, por lo tanto, deben efectuarse de forma clara, legible, oportuna y confiable; ya que son el soporte documental que evidencia, toda la información relacionada con la actividad dependiente e independiente de los profesionales de enfermería durante las 24 horas del día y 365 días del año.

Los criterios establecidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, inciden en la calidad de los registros clínicos, así como de los servicios y de sus resultados, toda vez que se requiere de la participación comprometida de médicos, enfermeras y demás personal del área de la salud, para brindar una atención oportuna, responsable, eficiente y amable³. El proceso administrativo consiste en una serie de etapas que permiten dar seguimiento al proceso de planeación, organización, dirección y control, y con ello el

cumplimiento a las fases para planear, hacer, verificar y actuar (PHVA: Ciclo Deming), convirtiéndose en una filosofía gerencial y compromiso organizacional para el logro de las estrategias, objetivos y metas establecidas en los tiempos programados, apegados a normas de carácter jurídico, ético y deontológico indispensable para alcanzar el máximo beneficio para los usuarios al momento de brindar el servicio público. Un indicador es un dato o un conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión, son medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos, producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados, detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.

SUPERVISION DE LA ATENCION DD ENFERMERIA

“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.

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.

BIBLIOGRAFIA: ANTOLOGIA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA PAG: 62-105