



Mi Universidad

ENSAYO

NOMBRE DEL ALUMNO: María José Hidalgo Roblero.

TEMA: Unidad III: la mejora de la calidad. Unidad IV: El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.

PARCIAL: I

MATERIA: Calidad de los servicios de enfermería.

NOMBRE DEL PROFESOR: Rubén Eduardo Domínguez García.

LICENCIATURA: Enfermería.

UNIDAD III LA MEJORA DE LA CALIDAD.

La cadena cliente/proveedor externo: se encuentra formada por el conjunto proveedor organización cliente. La organización depende ya sea cliente o proveedor según reciba o suministre el producto

La cadena cliente proveedor interno: se encuentra formada por las diferentes actividades de la organización. Cada actividad genera un recurso el cual es el comienzo de la siguiente y así sucesivamente.

Criterios básicos para conseguir unas buenas interrelaciones:

*Optimización de actividades: es hacer bien las tareas iniciales, consiguiendo los mejores resultados en las posteriores.

*Coordinación de las actividades entre los diferentes componentes de la cadena, el cliente y el proveedor.

*Actividades sin valor añadido: no añaden valor ni satisfacen al cliente lo cual deben eliminarse.

*Realizar una correcta gestión de los procesos se toman en cuenta puntos básicos:

Analizar las limitaciones de la organización.

Identificar procesos internos con factores críticos y midiendo coste para relacionarlo con el valor añadido final.

Organizar la realización de actividades y tomar decisiones lo más cerca del cliente.

Asignar responsables a cada proceso.

Controlar los procesos y mejorar su funcionamiento.

El uso de equipos de alta eficiencia o rendimiento para mejorar la eficiencia y efectividad es un institución es una técnica muy antigua.

El concepto de trabajo en equipo es diferente al de comisión, pues una comisión tradicional sea permanente o ad hoc, por lo general ha significado un grupo de gente con un propósito definido y casi siempre estático. Un equipo es un grupo integrado que trabaja

con el propósito de lograr un objetivo. De los distintos tipos de equipos que trabajan en organizaciones, se distinguen dos: equipos autodirigidos y de proyecto.

Los equipos autodirigidos se están volviendo más populares en la industria en general y en algunas instituciones sanitarias son una alternativa para organizar y administrar una institución y cuenta con una estructura descentralizada en lugar de vertical.

El equipo de proyecto, viene de menos autoridad que el concentrarse en las prioridades relacionadas al plan estratégico de la organización; concientizando de todo el personal como formación a fondo de los dirigentes y la capacitación de los facilitadores y los participantes de equipos a medida que se necesite; seleccionar y establecer un equipo para trabajar en las áreas de prioridad; recopilar datos; analizar datos; encontrar las causas de fondo; encontrar, probar y seleccionar solución es un plan de transición de antiguos a nuevos procesos; identificar medidas; publicar informes periódicamente, equipo autodirigido, y miembros que son supervisados a diario en su trabajo, aunque no cuenten con el poder de implementar sus propias decisiones.

¿Qué es un grupo de mejora?

Son los equipos de trabajo que se dedican a la mejora constante de la calidad. La idea del trabajo en grupo es basada en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos Y de quién es mejor conocen los procesos de trabajo son quiénes lo realizan diariamente.

Estos grupos tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones ineficiencias del propio trabajo o actividad.

Todo grupo debe de contar con un secretario el cual actúa como líder y coordinador del grupo.

Pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras.

Identificación del área de mejora: una vez que se ha realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y las debilidades en relación al entorno que la envuelve.

Detectar las principales causas del problema: la solución de un problema, y por lo tanto su superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa lo cual lo originó.

Seleccionar las acciones de mejora: este paso se trata de seleccionar las posibles alternativas de mejora para, priorizar las más adecuadas. Se propone la utilización de una serie de técnicas que facilitan la determinación de las acciones de mejora a llevar a cabo para poder superar las debilidades.

Realizar una planificación: el listado obtenido es el resultado del ejercicio realizado, sin haber aplicado ningún orden de prioridad. Pero algunas restricciones inhieren a las acciones elegidas pueden condicionar su puesta en marcha o aconsejar postergación o exclusión del plan de mejoras.

Identificación de las áreas de mejora.

El conjunto de las fortalezas y debilidades son las que se detectan durante el proceso de evaluación institucional y será El punto de partida para la detección de las áreas de mejora.

Formulación del objetivo.

Una vez que se conocen las causas que originan el problema se fija el objetivo a conseguir.

La selección de las acciones de mejora es la consecuencia lógica del conocimiento del problema, de sus causas y del objetivo fijado.

Se debe realizar una planificación y un seguimiento ahora se está en condiciones de comenzar elegir, de priorizar las actuaciones a implantar y de establecer el resto de elementos que son necesarios para poder conseguir el objetivo prefijado.

Una vez que se han elegido por orden de prioridad como se procede a construir el plan de mejoras y incorporando también los elementos que permiten realizar el seguimiento detallado del plan para poder garantizar su eficacia y eficiencia.

UNIDAD IV EL CONTROL Y LA EVALUACIÓN COMO PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.

dirección y liderazgo.

Dirigir es guiar, orientar, conducir, encaminar, llevar al logro de objetivos. El poder dirigir implica tomar decisiones, tomar el mando y el liderazgo.

Y este es una característica de las organizaciones humanas.

La dirección y el liderazgo son los aspectos más humanos de las funciones administrativas, son un proceso interpersonal por el cual los subordinados comprenden los objetivos de la organización y contribuyen a su logro. El factor humano se encuentra formado por personalidades complejas con múltiples escalas de valores.

Comunicación.

La dirección es posible mediante los sistemas de comunicación y coordinación adecuados a la estructura de organización. Es uno de los componentes de la dirección. La comunicación administrativa adopta formas las cuáles pueden ser sencillas o complejas como los fines hacia los cuales se orienta la comunicación de 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.

Al comunicarse, se debe de tomar en cuenta los elementos básicos:

- *Elementos de la comunicación
- *Emisor. que se considera como la fuente de la información
- *Transmisor. Este consiste en un método, un instrumento o una persona con un propósito que es transmitir la información.
- *Receptor. es a quién se dirige la información la interrelación de los tres elementos es dinámica y fundamental para una buena comunicación.

Métodos de comunicación:

- *Oral: implica principios cómo saber escuchar, el silencio, empatía, qué es el grado de comprensión por otras personas, qué es el sentimiento de mota aceptación.
- *Palabra escrita: complementa la información y asegura un grado mayor de recepción del mensaje.

*Lenguaje corporal: la postura con malos gestos, ademanes son los que deciden la interpretación adecuada del mensaje y revelan la congruencia entre el contenido del mensaje y la intención con que se emite.

Tipos de comunicación administrativa:

*Comunicación ascendente

*Comunicación horizontal

*Comunicación general.

Barreras de comunicación:

*Incongruencias entre el contenido y la intención.

*Deficiente redacción en el mensaje.

*Falta de claridad.

*No saber escuchar.

*Descuidos y omisiones.

Principios de la comunicación efectiva:

*Principio dinámico: es el flujo dinámico y constante de la comunicación el cual asegura la recepción y la respuesta.

*Principio de la congruencia: la congruencia entre el contenido y la intención con que se emite el mensaje, determina la respuesta congruente.

*Principio de formalidad: para poder asegurar la recepción del mensaje, la transmisión se hace seleccionando el método y el tipo de comunicación adecuada para el tipo de mensaje.

Control.

El control se define como la apreciación del resultado en cuanto al logro de los objetivos organizacionales.

Propósitos del control.

- Evaluar el logro de objetivos establecidos previamente.

- Prever desviaciones en la ejecución de planes y programas.
- Optimizar la utilización de recursos.
- Proponer y sugerir alternativas administrativas para corregir las desviaciones.
- Establecer diagnósticos continuos y permanentes.
- Promover la creatividad e innovación.
- Sistemas de control El control se define como la etapa final del proceso administrativo, que se liga de nueva cuenta a la planeación. Los paradigmas administrativos contemporáneos incorporan el control en todo el proceso organizacional.

Métodos del control.

Además de los sistemas de control se utilizan métodos diseñados en la teoría de la administración para poder facilitar este mismo como son dos los que usualmente forman parte de la organización:

*Archivo: se define como el conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, los cuales se integran los datos históricos y la información esencial de una organización productiva.

*Auditoría: es un procedimiento técnico que sirve para poder evaluar la marcha de un trabajo. Cuenta con el objetivo de descubrir deficiencias e irregularidades, pero el descubrimiento de las deficiencias es para plantear soluciones.

Técnicas de control que más se emplean.

Informes, preliminares, cuerpo del informe, sección técnica, sección de referencias y apéndices.

Criterios de evaluación de la atención.

La comisión interinstitucional de enfermería como en su carácter propositivo cómo definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería, el desarrollo de un proyecto para la evaluación sistematizada de dichos servicios.

Los indicadores de los procedimientos que se presentan en esta etapa fueron seleccionados por su importancia en el control de riesgos y los daños innecesarios al paciente; por ser algunos de los más frecuentes en la práctica diaria y su cumplimiento ser responsabilidad directa del área de enfermería.

Clasificación de los indicadores:

*Indicadores centinela: son aquellos por medio de los cuales se presentan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, estos son meritorios de atención específica suficiente como para poder realizar una revisión individual de cada uno de los casos en que se produzca.

*Indicadores trazadores: son aquellos que se registran y evalúan un evento que indica deficiencia en la calidad de la atención en un área específica.

*Indicadores positivos: estos se basan en los sucesos considerados deseables y se encuentran asociados directamente a la buena calidad, Ya que indican cumplimiento con los estándares, su formación es necesaria e implementación de un sistema de evaluación de calidad, Ya que se incluyen eventos específicos que se refieren directamente al nivel de calidad.

*Indicadores negativos: estos hacen referencia a un evento no deseable, este se representa directamente un problema. Puede ser abordado por la organización y modificado por medio de acciones tendientes a intervenir las causas directas del evento negativo; del tal forma tiende a aumentar se coma comprometiendo los niveles de calidad.