

Universidad de Burgos

Grado en Enfermería

TRABAJO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE ENFERMERÍA  
GESTIÓN DE CALIDAD



**PLAN DE MEJORA**  
**GESTIÓN DE CALIDAD**

CURSO 2019-2020

DÍEZ CARCEDO, PAULA  
GÓMEZ LÓPEZ, PAULA  
IBEAS GÓMEZ, ALEJANDRO  
IBÁNEZ ELVIRA, SILVIA

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	6
ANEXOS .....	6

## INTRODUCCIÓN

La UUH (Unidad de Urgencias Hospitalaria) es una organización de profesionales sanitarios que proporcionan una asistencia caracterizada por ser multidisciplinar, que se localiza en un área del hospital específica, la cual cumple unos requisitos en cuanto a organización, estructura y función que aseguran unas condiciones de calidad, eficiencia y seguridad para atender emergencias y urgencias. Sin embargo, se puede observar una saturación de este servicio que afecta tanto al servicio de urgencias como a todo el hospital y que dificulta una buena calidad en la atención de los pacientes y que trae consigo errores en la administración de medicación, ralentización del diagnóstico, aumento de la estancia hospitalaria, aumento de la morbi-mortalidad, etc (1). En el caso del Hospital Universitario de Burgos, una de las situaciones en las que se puede destacar la falta de calidad asistencial es la espera que los pacientes y sus acompañantes (en caso de que los tengan) tienen que hacer desde que se decide su ingreso en urgencias por parte de los médicos del servicio hasta su ingreso en la planta hospitalaria correspondiente. Estos permanecen en un pasillo de tránsito del servicio de urgencias, en el que hay otros enfermos con diversas patologías. Están atendidos por una enfermera asignada específicamente para ellos, la cual cuenta con un escaso e inadecuado espacio para llevar a cabo su labor enfermera. Además, hay un aumento del riesgo de enfermedades nosocomiales y no se conserva la intimidad del paciente; todo ello genera el descontento de pacientes y acompañantes.

Por ello, se ha decidido la implementación de una sala de espera específica para estos pacientes. Se tratará de una sala de 75m<sup>2</sup> que constará de 6 camas con sus mesillas y palos de goteo; además de un carro de curas con equipamiento básico, un tensiómetro, termómetro y pulsioxímetro para el control de las constantes. La sala constará también de tomas de pared para gases medicinales y de biombos para separar las camas y mantener la intimidad de los pacientes. Por último, se incluirá en la sala una mesa con sillas y un ordenador en el que la enfermera responsable pueda consultar la información requerida respecto al paciente, así como reflejar su evolución.

La creación de esta sala surge tanto por la necesidad de aumentar la calidad de la atención asistencial y, con ello, mejorar así el estado de salud de los pacientes o estabilizarles antes de su ingreso en planta, como por aumentar la satisfacción del paciente en relación con la atención que recibe, el espacio en el que es atendido, es decir, la calidad.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Habilitar un espacio específico de espera para estos pacientes.
- Agilizar la disponibilidad de camas libres en planta para poder ingresar a los pacientes.
- Asignar personal sanitario específico para ese espacio y para esos pacientes.
- Proporcionar dieta a estos pacientes en el caso de que la necesiten.

Los objetivos que hemos seleccionado para priorizar en nuestro plan de mejora son:

- Habilitar un espacio específico de espera para estos pacientes
- Agilizar la disponibilidad de camas libres en planta para poder ingresar a los pacientes

Con estas intervenciones se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocer el grado de satisfacción de los pacientes con la espera en urgencias hasta el ingreso en planta hospitalaria.
- Reducir el tiempo de espera de los pacientes hasta su ingreso en planta hospitalaria.

Objetivos	Tareas	Responsables de las tareas	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Calendario Temporalización	Responsable del seguimiento
- Conocer el grado de satisfacción de los pacientes con la espera en urgencias hasta el ingreso en planta hospitalaria.	-Encuestas de satisfacción elaborada ad hoc que se entregará a los pacientes para evaluar la calidad de su espera hasta el ingreso en planta, para que identifiquen puntos de mejora y puntos fuertes de calidad.	Unidad técnica. Equipo asistencial.	REALIZACIÓN: 1 de junio - 30 de junio (1 mes).  ENTREGA: 1 de julio 2020-1 de julio 2021.	-Cuestionarios. -Bolígrafos.	-Grado de satisfacción de los pacientes con las condiciones de espera y atención recibida durante esta (escala tipo Likert de 1 a 5). 1: ninguna satisfacción 5: mucha satisfacción	Evaluación a lo largo de medio año. A los 3 meses análisis de los datos obtenidos, a partir de los cuales se tomarán medidas correctoras.	-Responsable de calidad del servicio, jefe de la Unidad de Calidad y Unidad de Calidad y Análisis de datos.
-Reducir el tiempo de espera de los pacientes hasta su ingreso en planta hospitalaria.	-Elaboración de un protocolo ad hoc de regulación de altas e ingresos hospitalarios.  -Gestión de camas del hospital.	-Supervisora y jefe/a del equipo médico.  -Jefe/a de enfermería, jefe/a de ambulancias, jefe/a de servicios de limpieza y jefe/a del equipo médico.	1 de junio - 30 de junio (1 mes).  1 de junio -30 de junio (1 mes).	-Registros del número de ingresos procedentes de urgencias y del número de altas.  -Hoja de cálculo y mapas de camas.	-Número de horas que permanecen los pacientes en la sala habilitada para su espera hasta ingreso en planta.  -Número de horas que permanece una cama de una planta hospitalaria sin poder ser ocupada por otro paciente.	- Medio año natural y una reunión trimestral para determinar puntos de mejora.	-Jefe/a servicio de Urgencias u supervisores de medicina y enfermería de cada servicio.  -Responsable de calidad del servicio y jefe de la Unidad de Calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Política M de S y. Unidad de urgencias hospitalaria Estándares y recomendaciones [Internet]. Madrid: MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL; 2010 [cited 2020 Mar 24]. p. 148. Available from: [https://seup.org/pdf\\_public/pub/er\\_urgencias.pdf%0Afile:///Users/ricardoangelpl/Downloads/UUH.pdf](https://seup.org/pdf_public/pub/er_urgencias.pdf%0Afile:///Users/ricardoangelpl/Downloads/UUH.pdf)

## ANEXOS

Cronograma:

	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Realización de encuestas								
Entrega de encuestas								
Análisis de datos								
Elaboración del protocolo								
Gestión de camas del hospital								
Evaluación y determinación de puntos de mejora								