

## CUESTIONES CLAVES A REFLEXIONAR

**ASIGNATURA: PARTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**PRACTICA: PLAN DE MEJORA**

**GRUPO: 4.4.3**

**INTEGRANTES:** Alba Ruiz Jambrina, Leire Sainz-Maza Vallejo, Lorena Saiz Bartolomesanz, Ana Velasco García.

**FECHA: 26/03/2020**

### TAREA

**1. Atendiendo al proyecto que habéis desarrollado en la parte de la asignatura dedicada a la Gestión de Servicios en Enfermería. Se desarrollará un Plan de Mejora para el servicio y los objetivos propuestos en dicho proyecto. Para elaborarlo se seguirán los contenidos vistos en los temas 1, 2 y 3 que están locutados en la experiencia Flipped Classroom.**

El trabajo desarrollado en la asignatura de Gestión de Enfermería sobre “Especialización de la enfermería”, plantea diversos objetivos dentro de los cuales se ha decidido profundizar en uno de ellos para desarrollar un plan de mejora.

El objetivo específico pretende contrastar los aspectos que supone la especialización de la enfermería. Una propuesta sobre cómo abordar las especialidades, podría ser la de mantener las existentes: Salud mental, Comunitaria y familiar, Enfermería del Trabajo, Pediatría, Matrona, Geriatría; y añadir otras dos especialidades: crear una para quirófano y otra para cuidados críticos e intensivos (UCI y urgencias). Estas especialidades supondrían especificar determinadas áreas más concretas y diferentes del trabajo de enfermería. Por ello, se crearía un profesional sanitario más competente y formado en este ámbito, para desarrollar una labor más exitosa.

Para llevar a cabo el plan de mejora, se parte del supuesto del desarrollo del proyecto de intervención en un hospital, (Hospital Universitario de Burgos) y en otro como grupo control (Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid).

La unidad de cuidados críticos del HUBU, compuesta por el servicio de Urgencias y Unidad de Cuidados Intensivos, consta de un total de 80 enfermeras, de las cuales 24 de ellas son especialistas en esa área (30% del profesional sanitario de enfermería según la intervención planteada en el trabajo). Por otro lado, dicho servicio en el Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid, actualmente, no cuenta con especialistas en cuidados críticos. En este caso, se seleccionarán aleatoriamente un servicio con 24 profesionales de enfermería para poder llevar acabo dicho plan de mejora.

El principal objetivo de esta intervención es valorar la efectividad de la especialidad de cuidados críticos. Para ello, se pondrá en marcha el siguiente plan de mejora:

Objetivos	Tareas	Responsables de las tareas	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Calendario Temporalización	Responsable del seguimiento
<p>- Comprobar si la calidad de los cuidados que se dan a pacientes en cuidados intensivos es mejor si las enfermeras que lo proporcionan son especialistas en este ámbito que si no lo son.</p> <p>- Aumentar el número de problemas resueltos eficaz y adecuadamente.</p> <p>- Reducir el tiempo de ingreso de pacientes en unidades de cuidados críticos contando con profesionales enfermeros especialistas.</p> <p>- Disminuir el número de enfermedades nosocomiales en servicios con pacientes con enfermeras especialistas.</p>	<p>- Encuestas y cuestionarios elaborados ad hoc que se entregan a los pacientes y a sus familias para evaluar la atención recibida por los profesionales sanitarios de enfermería (anexo I).</p> <p>- Programa de formación para el profesional sanitario de enfermería y de futuros trabajadores en el servicio.</p> <p>- Crear un protocolo ad hoc de ayuda entre los profesionales de enfermería que trabajen en dicha área.</p> <p>-Medición a través de cuestionarios de prevalencia e incidencia el nº de infecciones nosocomiales de los pacientes del servicio (anexo II).</p> <p>-Evaluar la resolución exitosa de problemas a través de una encuesta resuelta por todo el personal del servicio mensualmente (Anexo III)</p> <p>-Medir el tiempo desde que ingresan pacientes con patologías similares en un hospital y en otro hasta que se les da el alta (diferencia fecha de ingreso - fecha de alta)</p>	- Equipo asistencial.	<p>- Fecha de inicio (septiembre de 2020)</p> <p>- Fecha de final (septiembre de 2021)</p>	<p>- Cuestionarios validados o encuestas (Anexos)</p> <p>- Bolígrafo.</p> <p>- Programa Gacela (donde se evaluarán las enfermedades nosocomiales y el tiempo de ingreso)</p>	<p>1)Grado de calidad de los cuidados dados a los pacientes en Cuidados intensivos.</p> <p>2)Grado de satisfacción con el programa formativo</p> <p>3) Número de días de estancia de los pacientes en los servicios de cuidados críticos (tiempo de recuperación).</p> <p>4)Número de enfermedades nosocomiales durante el ingreso de los pacientes.</p>	<p>-Evaluación continuada durante todo un año, comparando los datos trimestralmente, con adaptaciones a las situaciones encontradas.</p>	- Responsables del servicio de cuidados intensivos de ambos hospitales a comparar

## EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

### 1) Grado de calidad de los cuidados dados a los pacientes en Cuidados Intensivos.

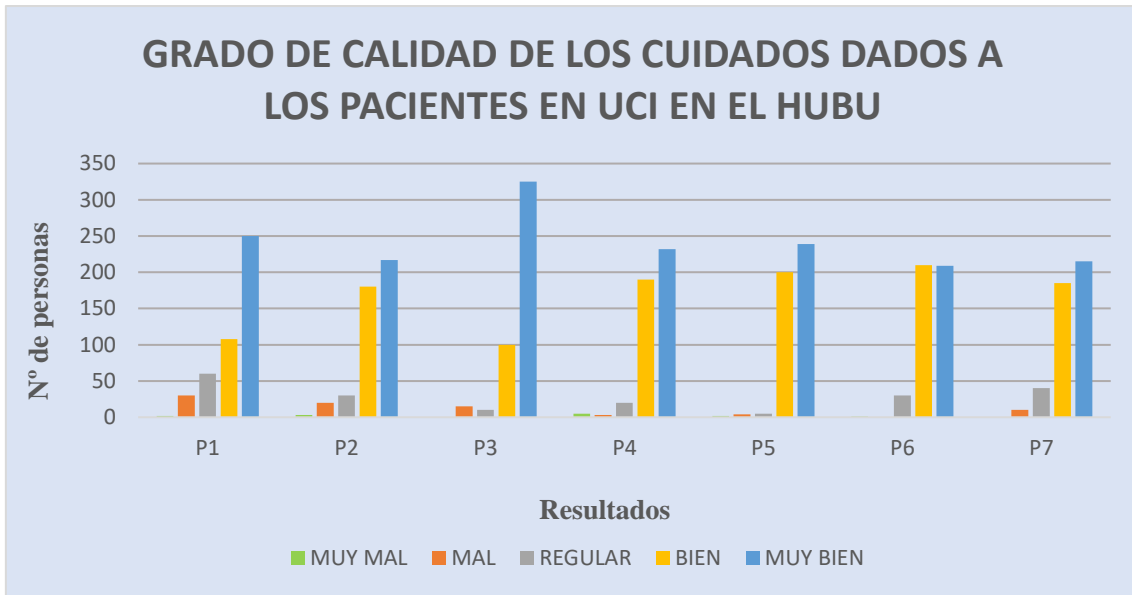
Para medir el grado de calidad de los cuidados dados a los pacientes en Cuidados Intensivos, se pasa el siguiente cuestionario a 450 pacientes de cada uno de los dos hospitales que se van a comparar.

Aspectos de la profesionalidad	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
1. ¿Cómo consideras que ha sido la preparación del personal de Enfermería que le ha atendido durante su estancia en la UCI?					
2. ¿Consideras que el personal de enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para cuidarle?					
3. ¿El personal de Enfermería, revisaba y controlaba con frecuencia los aparatos que usted tenía colocados?					
4. Durante su estancia en la UCI ¿sintió que el Personal de Enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas?					
5. ¿Comprendió la información que le proporcionaba el Personal de Enfermería?					
6. Cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, ¿El personal de Enfermería se las ha resuelto?					
7. Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado), ¿El personal de enfermería lo resolvió con prontitud?					

Las respuestas al cuestionario anterior se midieron mediante una escala tipo Likert teniendo, un (5) de puntuación máxima en el caso de que la respuesta contestada fuera “Muy bien” y descendiendo en puntuación hasta (1) si por el contrario la respuesta es “Muy mal”

Los resultados obtenidos en los cuestionarios cumplimentados por 450 pacientes del HUBU fueron los siguientes:

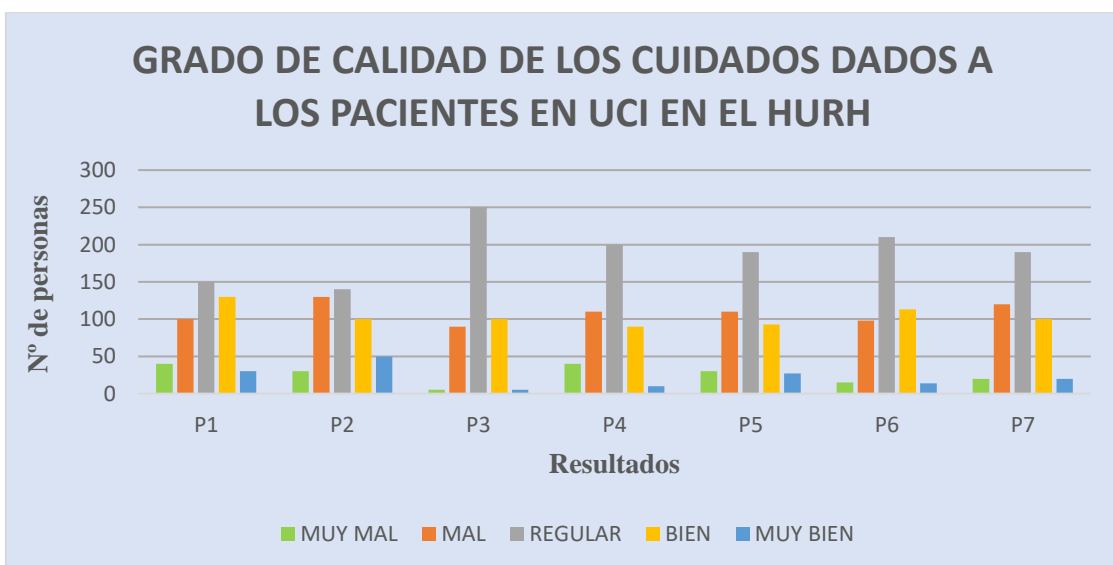
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
<b>MUY MAL</b>	2	3	0	5	2	1	0
<b>MAL</b>	30	20	15	3	4	0	10
<b>REGULAR</b>	60	30	10	20	5	30	40
<b>BIEN</b>	108	180	100	190	200	210	185
<b>MUY BIEN</b>	250	217	325	232	239	209	215



En la gráfica se puede observar como los pacientes evaluaron con muy buena (5) o buena (4) puntuación mayoritariamente los cuidados recibidos durante su estancia en el servicio de Cuidados Intensivos del HUBU. Hay que destacar que este hospital es el que cuenta con enfermeras especialistas en cuidados intensivos.

Los resultados obtenidos en los cuestionarios cumplimentados por 450 pacientes del Hospital Rio Hortega de Valladolid fueron los siguientes:

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
<b>MUY MAL</b>	40	30	5	40	30	15	20
<b>MAL</b>	100	130	90	110	110	98	120
<b>REGULAR</b>	150	140	250	200	190	210	190
<b>BIEN</b>	130	100	100	90	93	113	100
<b>MUY BIEN</b>	30	50	5	10	27	14	20



En la gráfica anterior se muestra cómo, a diferencia de los resultados obtenidos en el HUBU, en el Hospital Río Hortega de Valladolid, cuyo servicio de enfermería no presenta la especialidad en Cuidados Intensivos las opiniones de los pacientes son más variadas predominando un grado de calidad regular (3) generalmente.

## 2) Grado de satisfacción con el programa formativo

Modelo de encuesta de satisfacción según participantes:

### **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL ALUMNADO DE LA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA**

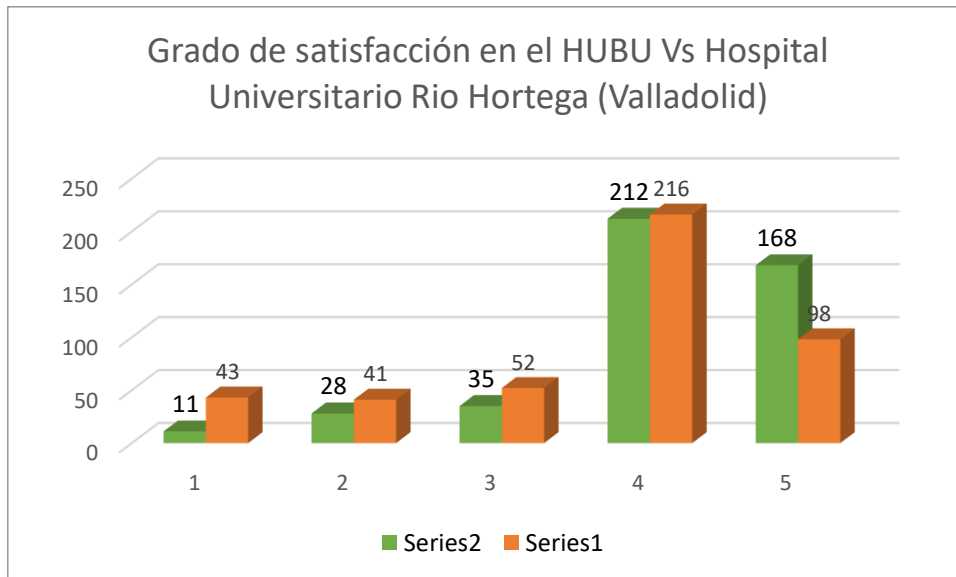
El objetivo de esta encuesta es recoger tu opinión con el fin de mejorar la calidad de la formación y de los medios materiales y didácticos empleados. Rellenar esta encuesta es totalmente voluntario, los datos en él reflejados se considerarán de forma absolutamente confidencial y anónimos. Te agradecemos de antemano tu colaboración.

Criterios a valorar [Por favor puntúa cada criterio del 1 al 5, dando un valor de: 1 (muy mal), 2 (mal), 3 (regular), 4(bien), 5 (muy bien)].

	CRITERIOS	PUNTUACIÓN
Expectativas	1. Se han cubierto las expectativas que tenía del curso.	
	2. Considero los objetivos propuestos al inicio del curso, quedan logrados tras la realización de este.	
	3. En general mi grado de satisfacción con el curso es	
Organización	4. La difusión e información previa del curso (cartelera, etc)	
	5. La organización material (sala, instalaciones, horarios...) ha resultado satisfactoria	
	6. La organización general del curso	
Metodología	7. La documentación aportada	
	8. Los medios didácticos (pizarra, proyector...) empleados son adecuados.	
	9. Los ejercicios y casos prácticos presentados han sido los apropiados.	
Aplicabilidad	10. Los temas tratados han resultado interesantes	
	11. El grado de aprendizaje conseguido a resultado alto.	
	12. El curso será útil para el desempeño del puesto de trabajo actual.	
	La valoración global del curso es (nota media de los ítems anteriores)	

Sugerencias:

La encuesta de satisfacción se ha pasado a un total de 450 alumnos de dicho curso en un total de 3 meses. Al final de su realización, en diferentes fechas en el Hospital Universitario de Burgos y, asimismo, con el mismo número de alumnos y en el mismo periodo de tiempo, se ha realizado en el Hospital Universitario Rio Hortega de Valladolid la misma encuesta. Se han obtenido los siguientes resultados, teniendo en cuenta la nota media de cada encuesta.



Serie 2 (Color Verde) = Hospital Universitario de Burgos (HUBU)

Serie 1 (Color Naranja) = Hospital Universitario Rio Hortega (Valladolid)

Con una puntuación máxima de 2.250 puntos, lo que supondría la calificación de 5 en todos los ítems, y por los 450 participantes, se obtiene el 100% de resultados, es decir, la excelencia del curso. Tras la suma de puntuaciones, se obtiene un total de 1.860 puntos para el HUBU y 1.635 puntos para el Hospital Universitario Rio Hortega, esto equivale a un 82,67% frente a los 72,66% respectivamente del Rio Hortega.

A modo de conclusión, se destaca un aumento ligero de satisfacción en el Hospital donde se instauran lo residentes de la formación EIR de cuidados críticos. Asimismo, al no ser una gran diferencia entre ambos resultados y al obtener elevadas puntuaciones, se concluye que este programa formativo presenta gran satisfacción entre el alumnado que lo cursa, lo que equivale a una mejor preparación formativa para los profesionales que formarán a los futuros trabajadores.

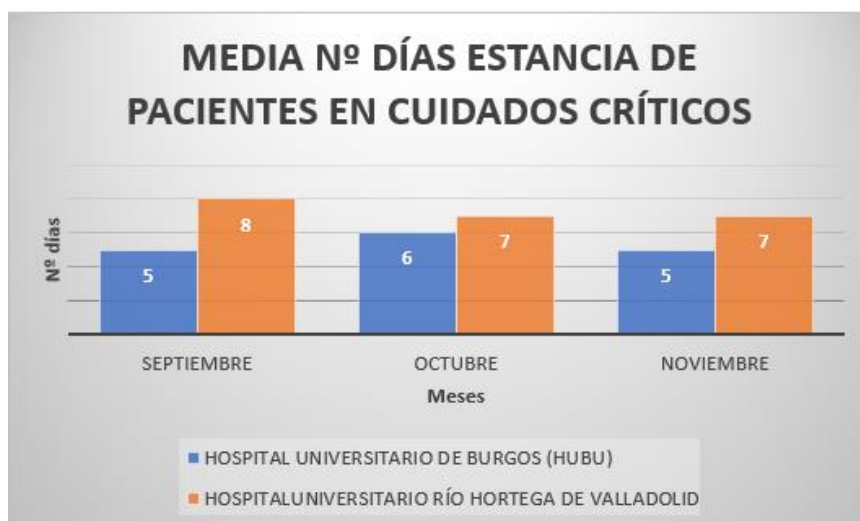
Para mejorar aspectos respectivos al curso, se tendrá en cuenta trimestralmente las sugerencias individuales escritas en cada cuestionario debatiéndolas entre el personal sanitario encargado del curso.

### 3) Número de días de estancia de los pacientes en los servicios de cuidados críticos

Para evaluar dicho indicador, se consultarán los datos específicos en el programa de registros de ambos hospitales trimestralmente y durante un año completo.

Por ello, se ha tomado una muestra de 450 pacientes del Hospital Universitario de Burgos y el mismo número de pacientes del Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid y se ha realizado una evaluación transcurridos los tres primeros meses.

En la siguiente gráfica, se comparan ambos hospitales mes a mes con una media de los días de estancia de los pacientes en los servicios de cuidados críticos.



En ella se puede observar como en el Hospital Universitario de Burgos, lugar donde las enfermeras poseen la especialidad en cuidados críticos, el número de días de estancia de los pacientes es menor al que se da en los pacientes del Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid.

Si se hace una media trimestral de los días de ingreso que han permanecido los pacientes en dicho servicio en ambos hospitales, también se puede llegar a la misma conclusión.



#### 4) Número de enfermedades nosocomiales durante el ingreso de los pacientes

Otro de los indicadores de calidad de nuestro plan de mejora es el número de enfermedades nosocomiales adquiridas durante el ingreso del paciente, bien en el servicio de urgencias, o bien en la Unidad de Cuidados Críticos. Esta valoración se ha realizado a través de los resultados del nuevo cuestionario incluido en el Gacela (Anexo 2), el cual debe ser completado por cada paciente que ingresa, y muestra las diferencias que se han producido en cada uno de los hospitales durante estos tres primeros meses del estudio.

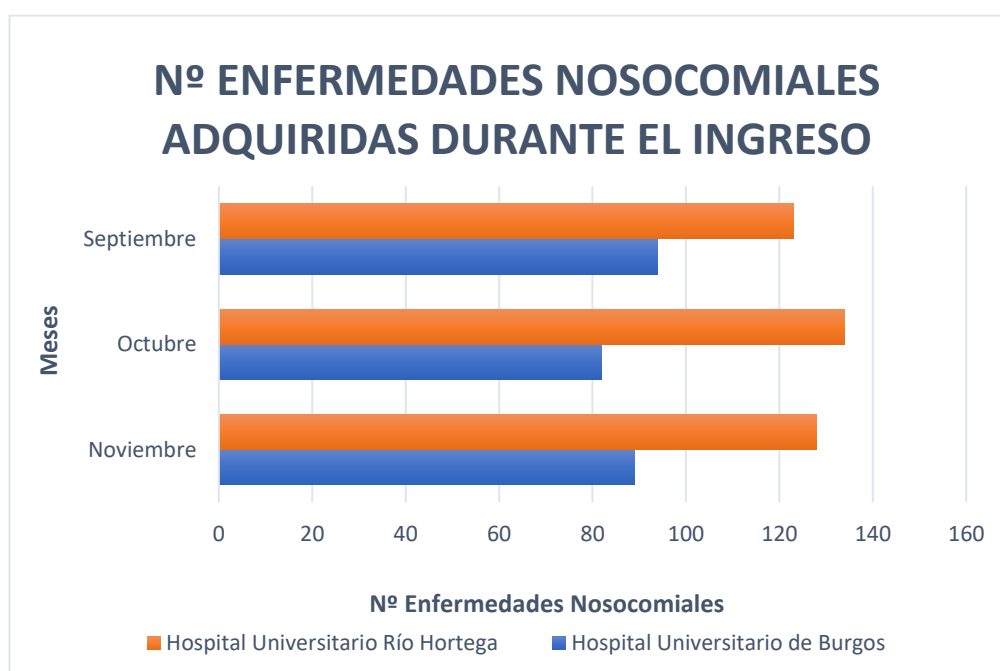
De los 450 pacientes valorados en cada uno de los hospitales, se han obtenido los siguientes datos:

- Hospital Universitario de Burgos

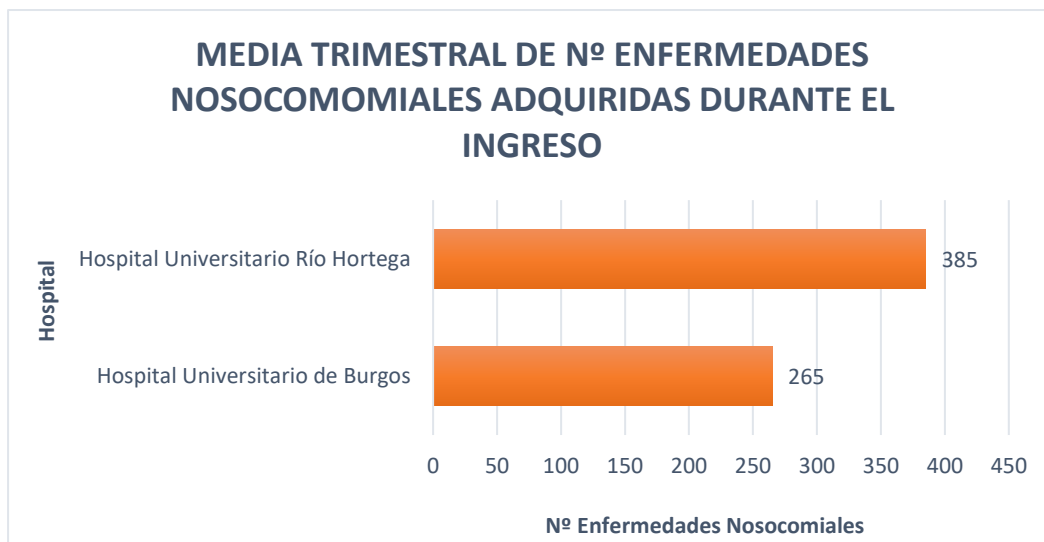
	ENFERMEDAD NOSOCOMIAL				
	Sí	%	No	%	Total
<b>Septiembre</b>	94	20.9	356	79.1	450
<b>Octubre</b>	82	18.2	368	81.8	450
<b>Noviembre</b>	89	19.8	361	80.2	450
<b>Total</b>	<b>265</b>		<b>1085</b>		<b>1350</b>

- Hospital Universitario Río Hortega:

	ENFERMEDAD NOSOCOMIAL				
	Sí	%	No	%	Total
<b>Septiembre</b>	123	27.3	327	72.7	450
<b>Octubre</b>	134	29.8	316	70.2	450
<b>Noviembre</b>	128	28.4	322	71.6	450
<b>Total</b>	<b>385</b>		<b>965</b>		<b>1350</b>







Se han representado estos datos gráficamente con el fin de comparar el número de enfermedades nosocomiales que se ha adquirido en cada hospital, y por tanto valorar la efectividad de las enfermeras especializadas en Cuidados Críticos.

Estos datos muestran que el número de enfermedades nosocomiales adquiridas durante el ingreso en el Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid es significativamente mayor que aquellas que se han producido en el Hospital Universitario de Burgos.

Teniendo todo esto en cuenta y valorando los indicadores de seguimiento, se puede observar que, en el HUBU tras la implantación de enfermeras especialistas en Cuidados Críticos, se obtienen resultados significativamente más adecuados.

Por todo ello, se puede considerar que la implantación de esta especialidad tiene un beneficio tanto en el sistema sanitario como en la calidad asistencial.

## ANEXOS

### Anexo I: Ejemplo de cuestionario sobre la calidad de los cuidados al paciente (1):

Tabla 2. Resultados del test/retest\*\*, Aspectos de la profesionalidad.

Aspectos de profesionalidad	Muy bien	Bien	Regular	Mal	No sabe
1-¿Cómo considera que ha sido la preparación del Personal de Enfermería que le ha atendido durante su estancia en UCIC?	19/16	10/8			
2-Considera que el Personal de Enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para cuidarle.	19/16	10/7			1/1
3-El Personal de Enfermería, ¿revisaba y controlaba con frecuencia los aparatos que usted tenía colocados?	21/17	9/6			1/1
6-Durante su estancia en la UCIC, ¿sintió que el Personal de Enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas?	16/12	11/10	3/2		
7-¿Comprendió la información que le proporcionaba el Personal de Enfermería?	18/14	12/10			
Aspectos de profesionalidad	Siempre	A veces	Nunca		
4-Cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, ¿el Personal de Enfermería se las ha resuelto?	28/22	2/2	0/0		
5-Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado), ¿el Personal de Enfermería lo resolvió con prontitud?	28/22	2/2	0/2		

\*El primer valor corresponde al test y el segundo al retest

\*\*La prueba de los rangos con signo de Wilcoxon, empleada para valorar la repetitividad/fiabilidad, no presenta diferencias en ninguna pregunta.

### -Anexo II: Ejemplo de cuestionario sobre la incidencia de enfermedades nosocomiales (2,3):

FIGURA 2. Ejemplo de un formulario de acopio mínimo de datos para el estudio de prevalencia

Fecha (dia/mes/año)	_____
Hospital	_____
Unidad	_____
Especialidad de la unidad	_____
<b>Paciente</b>	_____
Identificación del paciente	_____
Edad (años)	_____
Sexo <input type="checkbox"/> masculino <input type="checkbox"/> femenino	_____
Fecha de hospitalización (dia/mes/año)	_____
<b>Exposición del paciente</b>	_____
Procedimiento quirúrgico (último mes) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Sonda urinaria <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Respiración mecánica <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Catéter intravascular <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Antibiótico <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
En caso afirmativo, receta para <input type="checkbox"/> Profilaxis <input type="checkbox"/> Tratamiento <input type="checkbox"/> Otro/Se desconoce	_____
<b>Infección nosocomial</b>	_____
En caso afirmativo, llene los siguientes puntos	_____
Infección de una herida quirúrgica <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Infección urinaria <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Infección sanguínea <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Neumonía <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Otra infección respiratoria <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Infección relacionada con el uso de un catéter intravascular <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Otra infección nosocomial <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____

### -Anexo III: Ejemplo de encuesta para valorar el grado de satisfacción con el programa formativo (4):

MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEGUN PARTICIPANTES

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL ALUMNO DE LA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA		UFYC 02.03
El objetivo de esta encuesta es recoger tu opinión con el fin de mejorar la calidad de la formación y de los medios materiales y didácticos empleados. Rellenar esta encuesta es totalmente voluntario, los datos en el cuestionario se considerarán de forma absolutamente confidencial y anónima. Te agradecemos de antemano tu colaboración.		
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA</b>		
Denominación de la actividad: _____		
Fecha de realización: _____		
Lugar de realización: _____		
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL:</b> (Por favor indique con una cruz su categoría)		
<input type="checkbox"/> Administrativo	<input type="checkbox"/> Aux. admin.	<input type="checkbox"/> Auxiliar Enf.
<input type="checkbox"/> Enfermera	<input type="checkbox"/> Enf. Especialista	<input type="checkbox"/> Fisioterapeuta
<input type="checkbox"/> Adm. SSGG	<input type="checkbox"/> Médico	<input type="checkbox"/> Celador
<input type="checkbox"/> Técnico Esp.		
<b>CRITERIOS</b> (Por favor puntúa cada criterio de 0 (muy mal) a 10 (muy bien))		
		Puntuación
1. Se han cubierto las expectativas que tenía del curso.		
2. Considero los objetivos logrados en un		
3. En general, mi grado de satisfacción con el curso es		
4. La difusión e información previa del curso (cartelera, etc.)		
5. La organización material (sala, instalaciones, horarios...) ha resultado satisfactoria.		
6. La organización del curso		
7. La documentación aportada		
8. Los medios didácticos (pizarra, proyector...) empleados son los adecuados.		
9. Los ejercicios y casos prácticos presentados han sido los apropiados.		
10. Los temas tratados han resultado interesantes.		
11. El grado de aprendizaje conseguido ha resultado alto.		
12. El curso será útil para el desempeño del puesto de trabajo actual.		
<b>LA VALORACIÓN GLOBAL DEL CURSO ES</b>		

## BIBLIOGRAFÍA

1. Autores S, Talamantes C, Muñoz Izquierdo ;, Andrés P, Andrés V, López López ;, et al. Elaboración de un cuestionario para medir la calidad con los cuidados de Enfermería. Vol. 2, Enferm Cardiol. 2009. [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/47\\_48\\_13.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/47_48_13.pdf)
2. Duce G, Hygie F, Fabry SJ, Perraud M, Edouard Herriot H, Prüss FA, et al. Prevención de las infecciones nosocomiales GUÍA PRÁCTICA 2 a edición Revisores ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. [Internet]. [cited 2020 Mar 26]. Available from:[https://www.who.int/csr/resources/publications/ES\\_WHO\\_CDS\\_CSR\\_EPH\\_2002\\_12.pdf](https://www.who.int/csr/resources/publications/ES_WHO_CDS_CSR_EPH_2002_12.pdf)
3. Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud. (2007). INDICADORES CLAVE DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD. [Internet] Available from: <https://www.mscbs.gob.es/estadEstudios/estadisticas/sisInfSanSNS/pdf/listadoFichasTcnicas.pdf>
4. Complejo hospitalario de Jaén. Consejería de Salud. Servicio Andaluz de Salud. (2011). GUÍA DEL MODELO DE EVALUACION DE LA FORMACIÓN CONTINUADA EN EL CHJ. Available from: <http://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/chjfiles/pdf/1323779006.pdf>