

GESTIÓN DE SERVICIOS DE ENFERMERÍA. GESTIÓN DE CALIDAD.
Grado en Enfermería
Universidad de Burgos



PLAN DE MEJORA

Abril, 2020
Curso 2019/2020

Fernández de Landa Calvo, Iratxe
Palacios Oliver, Maitane
Pérez Brave, Yaiza
- Grupo 4.4.-

INTRODUCCIÓN:

El personal del enfermería se desenvuelve en diversos ámbitos de trabajo a nivel administrativo y asistencial. En la actualidad la enfermería debe adaptarse a los cambios en los procesos administrativos como es, por ejemplo, la reorganización del personal. (1)

Esta reorganización del personal se hace necesaria por la dinámica de los cuidados, situaciones como el absentismo, los días libres, las bajas por enfermedad, así como el aumento de carga de trabajo por el número y la gravedad de los pacientes. (2)

Para poder cubrir las necesidades asistenciales debidas a falta de personal que se genera de forma imprevista, se dispone de personal adicional. En el Hospital Universitario de Burgos (HUBU) la denominación más utilizada, de este personal adicional, es *pool* y hace referencia a aquel personal que no tiene una asignación fija de unidad o servicio y va rotando de un servicio a otro del hospital en función de las necesidades.

Este tipo de contrato obliga a las enfermeras a trabajar a nivel hospitalario, es decir, pueden rotar por todas las unidades disponibles, tanto quirúrgicas como médicas, incluso por unidades especiales. El desconocimiento de los recursos materiales y humanos, del funcionamiento, del espacio físico, de la gestión y de las características y patologías típicas de cada unidad junto con el estrés generan un alto nivel de ansiedad e inseguridad en las enfermeras pool que puede afectar a la calidad de los cuidados prestados. (3)

A nivel de formación profesional la excesiva rotación del personal genera estancamiento, que es sufrido por la enfermera pool cuando el vivir en constante rotación entre unidades le impide progresar, manteniendo constantemente un rol de principiante, impidiendo su progreso y afectando al mantenimiento y desarrollo de las competencias.

Así mismo, por este motivo disminuye exponencialmente la seguridad no sólo del paciente, sino también del trabajador. Motivo que aumenta, al igual que los descritos anteriormente, el estrés y la ansiedad en el personal de enfermería.

En resumen, la excesiva rotación del personal de enfermería genera una necesidad continua de adaptación a nuevas unidades y aprendizaje específico de cada una de ellas. Esto genera en las enfermeras altos niveles de ansiedad y de estrés en su trabajo, que consecuentemente provoca una disminución de la seguridad del paciente y un descenso en la calidad de sus cuidados.

PLAN DE MEJORA:

OBJETIVOS	TAREAS	RESPONSABLES DE LAS TAREAS	TIEMPOS (INICIO-FINAL)	RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	CALENDARIO TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
Disminuir el grado de ansiedad del trabajador al incorporarse a una nueva unidad.	1- Formación específica de la unidad antes de iniciar la práctica asistencial en la nueva unidad.	1- Docentes de la Unidad de docencia del HUBU.	1- 01/06/2020 -31/07/2020.	1- Docente(s) y espacio físico para la impartición de la formación en la Unidad de docencia del HUBU.	1- Cuestionario elaborado ad hoc de evaluación de la satisfacción con la actividad formativa. Medido mediante una Escala tipo Likert de 1 a 5. Véase anexo 1.	1- Se realizará su evaluación durante dos meses desde el inicio de la impartición de los talleres formativos.	1- Responsable de calidad del servicio/Unidad de calidad y análisis de datos.
	2- Poner a disposición del trabajador el "Manual de acogida al nuevo personal" específico de la unidad como herramienta disponible.	2- Enfermera supervisora de la unidad.	2- 01/06/2020 -31/07/2020.	2- "Manual de acogida al nuevo personal".	2- Cuestionario elaborado ad hoc de evaluación sobre la utilidad del "Manual de acogida al nuevo personal". Medido mediante una Escala tipo Likert de 1 a 5. Véase anexo 2.	2- Se realizará su evaluación durante dos meses desde que se pone a disposición del profesional la herramienta citada y la supervisora le va a facilitar el uso de la misma.	2- Responsable de calidad del servicio/Unidad de calidad y análisis de datos.

EVALUACIÓN:

Para realizar la evaluación del grado de ansiedad laboral que presenta el personal de enfermería se va a utilizar una escala validada y fiable.

1. Identificar el grado de ansiedad del personal que se va a incorporar a una nueva unidad a través de la aplicación de una escala que mida el nivel de ansiedad. (Pre-test)
2. Volver a valorar el grado de ansiedad presente en el personal, tras la impartición de las sesiones formativas específicas sobre las unidades y tras poner a su disposición el manual de acogida para personal de nueva incorporación elaborado. (Post-test)
3. Evaluar la eficacia de las intervenciones mediante la comparación de los datos obtenidos mediante la aplicación de la escala, antes y después de la realización de las tareas.

El pre-test y el post-test se van a llevar a cabo durante los dos meses establecidos en el calendario (01/06/2020 - 31/07/2020), y la evaluación de la eficacia de las tareas y por tanto el cumplimiento del objetivo, mediante la comparativa de datos, se llevará a cabo en el mes posterior (01/08/2020 - 31/08/2020).

BIBLIOGRAFÍA:

1. Bautista Rodríguez LM, Diosa Rodríguez MP, Gil Marlés J, Méndez Hernández RE, Cruz Suárez EL, Blanco Grimaldo SJ. Percepción del personal de enfermería ante la rotación en los servicios de hospitalización [Internet]. *Ciencia y Cuidado* 2014; 11(2). [acceso 7 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/199/706>
2. Castillo Martínez A. Percepción de competencias en enfermeras de “rotating” [Internet]. *Index de Enfermería* 2011; 20(1-2). [acceso 7 de febrero de 2020]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962011000100006&script=sci_arttext
3. Pueyo Borobia C. *Propuesta de implantación de un Manual de Acogida para nuevas/os Enfermeras/os Volantes en el Complejo Hospitalario de Navarra* [Internet]. Proyecto de fin de máster. Universidad Pública de Navarra; 2012 [acceso 7 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6123/PROYECTO%20CARLA.pdf?sequence=1&isAllowe>

ANEXO 1. CUESTIONARIO ELABORADO AD HOC DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ACTIVIDAD FORMATIVA.

Cuestionario de evaluación de las sesiones formativas específicas impartidas por unidad (Enfermería) 2020

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LAS SESIONES FORMATIVAS ESPECÍFICAS IMPARTIDAS POR UNIDAD

Nombre y apellidos: _____		
Edad: _____	Sexo: _____	Unidad: _____

Marque con una X la puntuación que considere más acorde con el servicio recibido (1 muy deficiente, 5 excelente)

FARMACOLOGÍA					
	1	2	3	4	5
Grupos de fármacos de uso habitual					
Fármacos concretos de uso habitual					
Cálculo de dosis					
Localización de fármacos distinta a la habitual					
Identificación y manipulación de fármacos de peligro potencial					
Dónde y cómo anotar la administración					
Dónde y cómo anotar la recogida de mórficos y el posterior reciclaje de su envase					
En general, conocimientos y habilidades					
Comentarios					
MATERIALES					
	1	2	3	4	5
Material más utilizado					
Localización					
Utilidad					
Reciclaje					
En general, conocimientos y habilidades					
Comentarios					

PATOLOGÍAS						
		1	2	3	4	5
Patologías habituales						
Características de las patologías						
Tratamientos						
Perfil de los pacientes						
En general, conocimientos y habilidades adquiridas						
Comentarios						
TÉCNICAS						
		1	2	3	4	5
Técnicas más empleadas						
Situaciones en las que se llevan a cabo						
Material necesario						
Ejecución						
En general, conocimientos y habilidades adquiridas						
Comentarios						
PRUEBAS						
		1	2	3	4	5
Típos de pruebas que se realizan habitualmente						
Patologías asociadas						
Preparación del paciente						
En general, conocimientos y habilidades adquiridas						
Comentarios						

ANEXO 2. CUESTIONARIO ELABORADO AD HOC DE EVALUACIÓN SOBRE LA UTILIDAD DEL “MANUAL DE ACOGIDA AL NUEVO PERSONAL”.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL “MANUAL DE ACOGIDA AL NUEVO PERSONAL”

Nombre y apellidos: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Unidad: _____

Marque con una X la puntuación que considere más acorde con el servicio recibido (1 muy deficiente, 5 excelente)

OBJETIVOS	1	2	3	4	5
Se han alcanzado los objetivos previstos					
Ha satisfecho sus necesidades					
Los temas abordados le han resultado interesantes					
Le ha permitido adquirir nuevos conocimientos					
Le ha permitido adquirir nuevas habilidades					
Comentarios					

UTILIDAD	1	2	3	4	5
Le ha resultado útil para fomentar el trabajo					
Le ha proporcionado información indispensable para esa unidad					
Ha facilitado la adaptación e integración en la unidad					
Ha disminuido el estrés y la ansiedad					
Ha aumentado la seguridad de los pacientes					
Comentarios					

FORMATO	1	2	3	4	5
Le ha parecido útil la estructura de los contenidos del manual por áreas de trabajo					
Recoge toda la información necesaria					
Todos los temas que se tratan están bien organizados					
Los temas abordados están bien explicados					