

IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD PACIENTE EN UN SERVICIO DE URGENCIAS CON GESTION POR COMPETENCIAS

ANTONIO PRIETO MOLINA
MARIA RUIZ DIAZ
ISABEL MARIA GONZALEZ SANCHEZ

II CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERIA CIUDAD DE GRANADA

"Calidad y seguridad del paciente a través del cuidado continuo personalizado"

IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN UN SERVICIO DE URGENCIAS CON GESTION POR COMPETENCIAS

| | | | | |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------|
| Autor principal | ANTONIO PRIETO MOLINA | | | |
| CoAutor 1 | MARIA RUIZ DIAZ | | | |
| CoAutor 2 | ISABEL MARIA GONZALEZ SANCHEZ | | | |
| Área Temática | PROYECTOS EUROPEOS E IBEROAMERICANOS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS Y MEJORA DE LA SEGURIDAD DEL | | | |
| Palabras clave | SEGURIDAD | GESTION | COMPETENCIAS | CALIDAD |

» Resumen

Gestión por competencias referente al conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades y valores para el desempeño eficiente y responsable de una actividad, o puesto de trabajo. Aplicado a la producción de cuidados, organizar servicios de enfermería a través de gestión por competencias, supone definir conocimientos, experiencias, habilidades y valores para desempeño eficiente y responsable de función cuidadora, aportación de la enfermera al proceso asistencial, gestión y evaluación del desempeño de esta función.

Competencia de Seguridad, el profesional aplicará estrategias preventivas, manifestándose por ausencia de lesiones accidentales durante su asistencia.

Seguir buenas prácticas, que garanticen seguridad durante la atención del paciente en su proceso. Enumeramos:

- Cumplimentación de Escala de Dowton (riesgo de caídas).
- Cumplimentación Registro de Restricciones Mecánicas.
- Registro escalas evitar úlceras por presión (Escala de Braden).
- Utilización guardarrail de bombas infusoras
- Preparación, identificación y envío de muestras a laboratorio.
- Comprobación de equipos electromecánicos.
- Identificación de paciente.
- Conocimientos de procedimientos de hemoderivados.
- Incorporación de evidencias científicas.
- Sesiones clínicas.

Objetivos:

- Garantizar la calidad: atención acorde, con estándares de organizaciones evaluadoras.
- Mejorar seguridad del paciente: profesional esté capacitado para realizar los mejores cuidados del paciente
- Desarrollo profesional: de la práctica enfermera

» Contexto de partida. Antecedentes. Experiencias previas. ¿Dónde se realizó el trabajo? ¿En qué tipo de organización o departamento? ¿Cómo surge? ¿Hay experiencias previas en el área desarrollada?

Es necesario definir un modelo de gestión de personas y unas herramientas útiles que puedan gestionar, desarrollar y aprovechar todo el potencial de la persona que compone la organización y da unos cuidados de calidad aumentando la seguridad del paciente durante su estancia hospitalaria:

Elementos distorsionantes que nos encontramos:

- Inadecuada utilización de Escalas Enfermeras sobre Seguridad del paciente; tales como Escala de Braden, Barthel y Dowton. Nos encontramos con escalas realizadas con una valoración que no corresponde al estado del paciente.
- Desconocimiento protocolos sobre seguridad; tales como protocolos de caídas, protocolos de sujeciones mecánicas, errores de medicación. Los cuales existen en programa informático pero apreciamos que se utilizan con poca asiduidad.
- Pacientes derivados de otros centros públicos o privados con una total falta de información tanto médica como enfermera, y que por el estado basal del paciente nos impide realizar una adecuada valoración y por lo tanto Proceso Enfermero.
- Baja posibilidad de tutorización de enfermeros noveles por parte de personal más antiguo en la unidad.
- Desconocimiento entre algunas personas de las diferentes competencias que atañen esta gestión competencial (competencias técnicas, generales).
- Excesiva carga de trabajo que impide adecuados procesos enfermeros.
- Gran número de personal suplente con inadecuada formación en gestión por competencias y que impide unos cuidados de calidad y seguridad del paciente.

» Descripción del problema. ¿Sobre qué necesidades o problemáticas del contexto pretendía actuar el proyecto? ¿Cómo se analizaron las causas de esos problemas? ¿Qué tipo de intervención se realizó? ¿Cómo se cuantificó el problema?

La recogida de datos se realiza en la Unidad de Urgencias de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Costa del Sol durante el año 2010, segundo año de gestión por competencias de la Unidad.

A la hora de recoger información para poder realizar esta comunicación lo pudimos hacer de dos formas diferentes:

 Sería a través de observación directa, en las diferentes zonas de la unidad donde nos encontramos con todo tipo de pacientes pudimos observar las buenas y malas prácticas a la hora de ofrecer unos cuidados de calidad que aseguren la mayor seguridad para el paciente en este medio extraño para él.

 La segunda parte de la investigación la realizaríamos con ayuda del soporte informático (programa HCIS de dicho hospital), en el cual pasamos a observar la realización de diferentes escalas, las valoraciones enfermeras, informes de continuidad de cuidados en pacientes susceptibles de realizarlas.

Una vez establecidos los datos que nos llevaron a determinar los problemas que nos encontrábamos en el servicio para poder realizar una adecuada gestión competencial en relación a seguridad del paciente procedimos a identificar las causas principales mediante sesiones relacionadas con dicha temática.

» **Soluciones aportadas / Viabilidad / Aplicabilidad. Coste-Beneficio. ¿Cuáles fueron los efectos y cómo se midieron? ¿Hasta qué punto las soluciones aportadas resolvieron el problema?**

Dentro de una gran unidad como es el Servicio de Urgencias y Observación, nos encontramos con un gran número de profesionales implicados en los cuidados de pacientes, es una cadena asistencial que pasa por muchas manos, donde nos encontraríamos con innumerables factores que alterarían el adecuado funcionamiento del sistema dando lugar a las dificultades antes mencionadas. Lo que conllevaría una inadecuada gestión competencial, que a su vez acercaría una deficiente calidad de cuidados y en definitiva mala gestión en materia de seguridad, ya que este es el tema en el que nos centramos en este estudio.

Por todo ello creemos que las soluciones aportadas fueran:

 Sesiones clínicas donde se informara por parte del personal gestor lo que es la gestión por competencias y puntos a seguir para llevarla a cabo.

 Reuniones de personal para toma de contacto con programas informáticos utilizados en el hospital.

 Valoración de historias de salud por personal cualificado que atienda los principales problemas que se encuentren.

 Auditorías de seguridad de pacientes.

 Adecuadas gráficas de cuidados donde aparezcan Escalas de Valoración de pacientes con todos los datos que puedan llevar a confusión.

 Protocolos visibles para todos y consultar en caso de dudas.

Estos puntos llevarían a un mayor conocimiento de lo que hacemos a diario y por tanto una Gestión de Calidad acorde a lo que nuestro hospital ofrece.

» **Barreras detectadas durante el desarrollo.**

Ya que la recogida de datos ha sido mediante observación directa y visión de soporte informático no hemos encontrado grandes barreras para poder realizar esta comunicación.

Quizás algo más de tiempo nos hubiera permitido profundizar mucho más en el problema, pero al ser algo muy objetivo creemos que con los datos encontrados es suficiente para sacar conclusiones.

» **Oportunidad de participación del paciente y familia.**

Dentro de todo este tema que hemos expuesto creemos imprescindible la participación de la familia del paciente.

Como hemos comentado nos encontramos con muchos pacientes que no pueden dar suficiente información, por cuestiones de salud, para nosotros realizar una correcta valoración y así conseguir la adecuada seguridad dentro del medio hospitalario. Por ello creemos que es de gran importancia que un familiar exprese sus opiniones y nos ayude a poder ofrecer esa mejor calidad.

Esto lo pueden hacer de diferentes formas, y nosotros debemos dar siempre las mejores opciones a estos familiares o cuidadores:

 Ante pacientes muy dependientes, con cuidadores habituales (portadores de tarjeta cuidador) debemos ofrecer la posibilidad de permanecer con él todo el tiempo, de forma que ayudaremos al paciente, mantendremos al cuidador satisfecho y conseguiremos una mayor seguridad del enfermo.

 Por otro lado la información que nos proporcionen nos puede ser de gran ayuda para gestionar los cuidados independientes que necesita el paciente.

» **Propuestas de líneas de investigación.**

I. Eficacia en gestión por competencias en materia de seguridad.

II. Manejo efectivo del paciente con un adecuado nivel competencial.