

III CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales al paciente como derecho del ciudadano"

EL MODELO EFQM COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD.

Autor principal MARIA MORENA LÓPEZ

CoAutor 1 MARÍA DE LA HOZ GARCÍA GARCÍA

CoAutor 2 M^ªESTRELLA LERENA PLAZA

Área Temática Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales en el Área Médica

Palabras clave Gestión de calidad calidad de la atención de salud calidad total control de calidad.

» Resumen

La calidad exige desarrollo y compromiso de las personas, aprendizaje e innovación permanente, liderazgo y constancia en los objetivos. El presente trabajo analiza la utilización, por un grupo de alumnas, del modelo EFQM como guía para implementar las etapas del proceso administrativo, partiendo de los objetivos fijados en el plan de calidad del SESCAM 2002-2008.

» 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?

El enfoque de la calidad ha evolucionado con el tiempo. Hemos pasado del control de los resultados finales buscando el fallo en el producto final con fines punitivos, al concepto de Calidad Total, definida como proceso sistemático para crear organizaciones con una participación plena en la mejora continua de la calidad, de todas las áreas de la empresa sanitaria; clínicas, administrativas y de apoyo asistencial, para asegurar un nivel de excelencia en todos los servicios.

El Modelo EFQM nació en 1991 para introducir en Europa la Gestión de la Calidad Total. Constituye un marco de trabajo, no prescriptivo, que pretende difundir la cultura de la Excelencia en las empresas europeas.

La finalidad del modelo, siempre dentro de un proceso de aprendizaje e innovación, es doble:

1. Difundir la cultura de la gestión de la calidad total (GCT).
2. Facilitar una herramienta para hacer funcionar la organización bajo principios de calidad total (PCT).

Diversos estudios, nos hablan de la utilidad de este modelo en la organización en su conjunto, como en las unidades o servicios dentro de ella. Algunas Comunidades Autónomas lo utilizan para elaborar su Plan de Calidad, adaptando los objetivos estratégicos a la metodología EFQM. Además, este modelo ha sido adaptado en el sector sanitario, para su implantación en determinados centros de salud, hospitales públicos o en áreas de salud concretas.

En 1996, el International Institute of UNESCO for Higher Education in Latin America Latina and the Caribbean decidió implementar el modelo EFQM de gestión de la Calidad, con el firme propósito de mejorar su gestión académica y administrativa. El modelo también ha sido utilizado para motivar a los estudiantes de ingeniería técnica en el compromiso con la participación.

En el estudio elaborado por Zepan y Kern, se presenta el modelo EFQM como una herramienta educativa para construir un sistema de gestión de calidad que logre la excelencia en el núcleo del aprendizaje básico, en la enseñanza y en la evaluación de procesos asociados a la calidad.

Sin embargo, no hemos encontrado estudios acerca de la opinión e implicación de estudiantes dentro del sector sanitario sobre el uso de esta herramienta, sus fortalezas y debilidades.

Para alcanzar un cuidado integral y de calidad dentro de la organización es fundamental la colaboración de todos los miembros del equipo sanitario. Consideramos importante la perspectiva del alumno, incorporar la opinión y las aportaciones del estudiante puede favorecer y enriquecer la Gestión de Calidad.

» 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?

Resulta complicado interiorizar la importancia de la dimensión de la Calidad en la asistencia sanitaria y comprender la realidad cotidiana sin realizar un previo análisis de la situación de la que partimos en la práctica profesional. Como alumnas de enfermería, en nuestro último cuatrimestre, elaboramos un trabajo en la asignatura Administración de servicios de enfermería que tenía como objetivo utilizar los conceptos de calidad en la implementación del proceso administrativo.

Comenzamos con un análisis de los factores internos y externos de la organización en la que realizábamos nuestras prácticas clínicas, identificando una serie de necesidades de salud de la población a través de indicadores de nivel o calidad de vida, sanitarios, utilización de servicios y recursos sanitarios.

Seguidamente nos centramos en una unidad de cuidados, detectando ciertas áreas de mejora sobre la que centramos el trabajo, siempre desde nuestra visión de alumnas y siguiendo el modelo EFQM. Se escogieron cinco criterios sobre los que íbamos a trabajar: Liderazgo, Personas, Procesos, Resultados en Personas y Resultados Clave. En cada criterio se marcaron tres objetivos operativos partiendo de los objetivos generales marcados por el plan de calidad del SESCAM. Se elaboraron una serie de actividades para la consecución de los objetivos, así como los indicadores para su posterior evaluación.

Para realizar la planificación operativa, tuvimos en cuenta la estructura, la sistematización y la dotación de recursos de la organización y de la unidad.

Posteriormente, analizamos la dirección de la unidad donde desarrollamos el trabajo, así como en toda la institución, profundizando en el liderazgo, la motivación, la orientación, la comunicación y la supervisión.

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

El modelo EFQM constituyó una herramienta muy útil, exhaustiva y global, que se utilizó para la detección y priorización de actuaciones a realizar, sobre las cuales pensamos que se podría intervenir para alcanzar mejoras en las diversas áreas abordadas.

Consideramos que la utilización de este modelo es útil en la organización sanitaria para dirigir sus objetivos, definir los aspectos susceptibles de mejora y buscar la satisfacción del cliente interno y externo del sistema.

» **Barreras detectadas durante el desarrollo.**

Se trata de un modelo muy complejo, que requiere una profunda formación y reflexión, ya que supone un cambio cultural importante y una manera distinta de ver la gestión bajo principios de Calidad Total.

Fue necesario y no exento de dificultad, adaptar los objetivos propuestos a la idiosincrasia de la planta y de los trabajadores. El coste notable que conlleva la hospitalización y los presupuestos cada vez más reducidos, son problemas que han de tenerse en cuenta en la gestión de calidad, sin olvidar que la calidad no es cara, pero sí su ausencia. En calidad se trabaja a nivel de procesos y la organización funcional dificulta el planteamiento integral de la atención. También nos resultó complicado diseñar cómo crear una cultura abierta de aprendizaje en el cuidado continuado y ante sucesos adversos. La implicación de las familias y el propio paciente es un punto clave en el proceso de atención sanitaria.

El compromiso y la apuesta con la Calidad es todavía un camino incipiente. El concepto sistémico del funcionamiento organizacional teniendo como centro la atención a la persona debe arraigarse con mayor fuerza en las organizaciones sanitarias.

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

El primer objetivo de la realización del trabajo era interiorizar los conceptos de calidad, que estudiados teóricamente son difíciles de comprender, llegando a lograr no solo su comprensión sino también su aplicación en una unidad de hospitalización en la cual habíamos estado realizando nuestras prácticas clínicas.

Desde la perspectiva de alumnas, analizamos cómo la gestión de Calidad Total genera un contexto de unidad y equipo, adecuado para el diseño organizativo, la planificación y la evaluación.

La calidad exige profesionalidad, involucrar a los alumnos en la elaboración de objetivos e indicadores, pensamos que puede ser muy positivo para potenciar su futura implicación y compromiso como profesionales.

Aprendimos que la calidad se puede medir, y que es un proceso en el que deben participar todos los protagonistas de la organización. No consiste en muchos cambios, sino en identificar áreas de mejora, definir objetivos, evaluar su consecución y documentar el proceso para contribuir en el ciclo de mejora continua.

La visión conjunta de todos los participantes en este proceso de autoevaluación y mejora es enriquecedor y facilitador para alcanzar mayores logros.

» **Propuestas de líneas de investigación.**

Consideramos que puede ser útil facilitar la participación del estudiante en las áreas de calidad, las opiniones externas al entorno profesional pueden aportar puntos de vista interesantes y novedosos. Involucrar al estudiante en la planificación de las Organizaciones Sanitarias puede favorecer su implicación y compromiso posterior con la Gestión de la Calidad.