

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"

INTEGRACIÓN DE EQUIPO, CONOCIMIENTOS COMPARTIDOS Y CALIDAD DE LOS CUIDADOS EN EL SERVICIO DE ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Autor principal JOSÉ MANUEL MAYORGA FABIÁN

CoAutor 1

CoAutor 2

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

Palabras clave Calidad Conocimiento Integración Humanización

» Resumen

INTRODUCCIÓN

La incorporación de personal en el Servicio de Endoscopia, nos lleva a la necesidad de su integración, así como su formación en el servicio, para mejorar los niveles de calidad conseguidos en los procedimientos y en la humanización de los cuidados que se prestan.

OBJETIVOS

Integración de los nuevos integrantes del equipo, conocimientos adecuados, desarrollo en comunicación y humanización hacia los pacientes.

Implicación en el servicio, conocimiento de todos los instrumentos, prótesis, mantenimiento, check list, ubicación.

Comunicación fluida de equipo.

MATERIAL Y MÉTODO

Para la implicación del equipo, se utiliza el Mapa de Contribución, que define el objetivo a conseguir, profesión de cada participante y cómo contribuye al objetivo, el documento individual de participación se denominado Hoja de Contribución.

Tras las aportaciones, se definen las acciones de cada componente: objetivo, acción que realiza, quién lo realiza, cuándo, indicadores y responsable.

RESULTADO

Se desarrolla un ciclo de sesiones de formación, de diferentes temáticas: material endoscópico, procedimientos, humanización de los cuidados, seguridad y calidad.

Se instaura un seguimiento por la enfermería de todo el material utilizado, llevando una misión distinta según su ubicación diaria, turno y categoría profesional.

CONCLUSIONES

Se consigue implicación importante del personal, en todos los procedimientos llevados a cabo, mejorar de la calidad tanto en los procedimientos endoscópicos, como en la humanización de los cuidados.

» 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?

Partimos de un cambio generacional de más de un 30% del personal de enfermería (enfermeras y técnicos en cuidados auxiliares), el personal que se incorpora al servicio no tiene experiencia previa, tiene total desconocimiento del material utilizado y de los procedimientos, así como de los Planes de Cuidados de Enfermería que se llevan a cabo en la Unidad de Endoscopia.

Se pone de manifiesto una necesidad de integración de los nuevos profesionales. Hasta el momento todo profesional que llegaba al servicio, se iba formando poco a poco y sin metodología alguna, lo cual había provocado una gran disparidad de formas de trabajar, así como una adquisición de conocimientos deficientes, lo que provocaba deficiencias en la calidad que es necesaria en una Unidad de Diagnóstico y Tratamiento.

» 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?

Nos encontramos ante la necesidad de dar un servicio de calidad en la Unidad de Endoscopia, por lo que es necesario por parte de los nuevos componentes del equipo de adquirir unos conocimientos de todo el material, de los procedimientos, de los cuidados de enfermería que se llevan a cabo, seguridad biológica, ergonómica y del paciente, así como su implicación en el desarrollo como equipo de la Unidad. De esta manera se pretende conseguir unos criterios de calidad en los Cuidados de Enfermería aplicados antes, durante y posterior a las pruebas diagnósticas o de tratamiento llevadas a cabo.

Además de adquirir conocimientos y comportamientos de buenas maneras para atender a los pacientes, resolver situaciones conflictivas y mejorar las situaciones que requieren intimidad.

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

Utilizamos como método de trabajo el Mapa de Contribución, definiendo el objetivo que perseguimos, cuál es la categoría profesional de cada participante y en qué medida puede contribuir cada uno, por lo que cada participante tiene un documento individual de participación, denominado "Hoja de Contribución".

Una vez confrontadas las aportaciones individuales, se definen las distintas acciones a llevar a cabo por cada componente: Objetivo, acciones que realiza, quién lo realiza, cuándo, indicadores de control y quién es responsable.

Por parte del Supervisor, se desarrolla una presentación de ordenador, en la que se encuentra una foto de cada material que se utiliza en el servicio, indicando para qué prueba se utiliza. Además junto con las enfermeras y técnicos de cuidados enfermeros del turno de mañana (las más antiguas y preparadas del servicio), se desarrolla una serie de sesiones de formación que se llevan a cabo en nueve sesiones con las siguientes temáticas: material de endoscopia, procedimientos, humanización de los cuidados, seguridad y calidad. En ellas participan como docentes enfermeras, técnicos de cuidados auxiliares y médicos, tienen una duración de dos horas y se hacen en horario laboral. Como discentes

el resto de enfermeras, técnicos de cuidados auxiliares y residentes de medicina.

Por otra parte, se lleva a cabo un cambio por consenso en los turnos de enfermería, pasando a ser de mañanas y tardes, con lo que se consigue una mayor integración de equipo y mayor participación en todas las fases que se llevan a cabo en la unidad. Una vez conseguido, se desarrolla un plan de seguimiento y control de todo el material, en el que participan toda la enfermería realizando un seguimiento según el turno que le corresponda, con su check list correspondiente y la comunicación de necesidades e incidencias a la enfermera responsable del turno de mañana, para resolución de problemas, peticiones de almacén, recogida de suministros enviados, colocación del material según planificación.

Por último, se lleva a cabo dentro de las sesiones de formación, la presentación y explicación de las recomendaciones de buenas maneras, que explican cómo comportarnos ante las distintas situaciones en las que interactuamos con los pacientes, así como las formas de comportarnos dentro de la Unidad cuando está el enfermo presente, así como los cuidados prestados y las debidas medidas de intimidad. También se lleva a cabo la explicación del Proceso de Atención de Enfermería que se lleva a cabo dentro de la Unidad.

» **Barreras detectadas durante el desarrollo.**

Inicialmente parte del personal era reacio a participar, pero la herramienta de gestión utilizada: Mapa de Contribución, ha sido muy válida. La participación es individual, y hace a cada participante responsable de aquello a lo que quiere contribuir; en caso de conflictos dentro de las aportaciones individuales, existe una hoja de negociación entre las partes que entran en conflicto, llegando al final a la implicación de todos los profesionales dentro del equipo.

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

Dentro de la Unidad Clínica de Enfermedades Digestivas del Hospital Virgen del Rocío, pensamos en dos líneas de actuación, primero atender las aportaciones de los pacientes que nos llegan por parte de las sugerencias y reclamaciones, y segundo, llegar a acuerdo de colaboración con asociaciones de pacientes relacionados con patología digestiva (Enfermedad Inflamatoria Intestinal) para que participen en el Consejo de la Unidad (participación activa de los objetivos a conseguir por parte de la Unidad).

» **Propuestas de líneas de investigación.**

Una vez transcurridos un tiempo, se llevará a cabo un estudio en el que se valore el grado de satisfacción de los pacientes durante la realización de pruebas endoscópicas, teniendo en cuenta los parámetros de calidad, seguridad percibida, intimidad, atención, explicación de los procedimientos llevados a cabo, para continuar avanzando en la mejora de la calidad de los cuidados que se prestan en el servicio.