

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"

PROCESO DE ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE CUIDADOS CRÍTICOS COMO HERRAMIENTA DE MEJORA EN EL EQUIPO

Autor principal M^a TERESA REDECILLAS PEIRÓ

CoAutor 1 MARÍA JESÚS CUADROS GÓMEZ

CoAutor 2 MARÍA INMACULADA GIL RUIZ

Área Temática Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales en el Área Cuidados Críticos y Urgencias

Palabras clave Acreditación Competencia profesional Mejoramiento de la calidad Cuidados críticos

» Resumen

El Proceso de Acreditación de Competencias Profesionales de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía permite obtener un reconocimiento del nivel de competencia alcanzado por un profesional, y colaborar en el impulso hacia su desarrollo y mejora continua. Este trabajo pretendió identificar los puntos fuertes y las áreas con mayor potencial de mejora del equipo de enfermería de UCI del Hospital Universitario de San Agustín de Linares (Jaén, España). Se analizó el resultado de evaluación del proceso de acreditación de cada profesional, calculando el porcentaje de cumplimiento de pruebas respecto a los criterios reconocidos por el Modelo de calidad sanitario andaluz. También se compararon nuestros resultados con los del resto de profesionales andaluces acreditados. Se detectaron como puntos fuertes el uso eficiente de los recursos (91,6%), la orientación al ciudadano (90%), la promoción, prevención y atención comunitaria (83.7%), así como la atención al individuo y la familia (80,7%), todos ellos por encima de la media andaluza. Así mismo, las áreas de mayor potencial de mejora coinciden en buena parte con las detectadas en los resultados de Andalucía: compromiso con la investigación (32,5%) y compromiso con la docencia (25%), siendo el criterio con menor cumplimiento la gestión por procesos asistenciales (6,25%).

» 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?

En los últimos años, mejorar la calidad asistencial se ha convertido en objetivo prioritario de los sistemas sanitarios y en un derecho más que garantizar a los ciudadanos (1,2). En este sentido, La acreditación de centros y servicios sanitarios así como de sus profesionales es el método de garantía de calidad más aceptado.

En España la gestión de la calidad asistencial es relativamente reciente y no existe un modelo único. En los años 80 se inicia la transferencia a todas las Comunidades Autónomas de las funciones y servicios sanitarios introduciéndose de forma progresiva, en cada una de ellas, sistemas formales de gestión, como la certificación según Normas ISO, el Sistema de Acreditación de la Joint Commission o el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM). Andalucía ha optado por crear un modelo de acreditación propio y singular, con una serie de características específicas (2, 3, 4).

En 2002 surge la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) impulsada por la Consejería de Salud Andaluza en su Plan de Calidad Asistencial, respondiendo al compromiso social de ofrecer unos servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, utilizando la acreditación como herramienta para garantizar de la calidad (2, 5). Para ello ha desarrollado un conjunto de Programas de acreditación entre los que destaca el PROGRAMA DE ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES como novedoso en el contexto del estado (5).

Este Programa pretende observar y reconocer en qué forma la atención sanitaria que prestan los profesionales responde al modelo de calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía en relación a diez criterios: orientación al ciudadano, promoción de salud, atención al individuo y su familia, gestión por procesos, trabajo en equipo, compromiso con la docencia, compromiso con la investigación, uso eficiente de recursos y orientación a resultados (5).

Acreditarse es un proceso voluntario que permite obtener un reconocimiento, expreso y público, del cumplimiento de estos criterios a partir de la presentación de pruebas concretas, observables y medibles que verifican la proximidad entre sus competencias, y las definidas en sus correspondientes Manuales de Competencias (6).

Permite al profesional conocer el nivel de competencia alcanzado e identificar áreas de mejora analizando los resultados del proceso, ayudándole a establecer las vías adecuadas para su desarrollo hacia la excelencia, no cuestionando su competencia básica (5, 7).

Partiendo de la identificación de las competencias que debe poseer un determinado profesional, la ACSA ha elaborado 70 Manuales de Competencias específicos para cada una de las especialidades o grupo profesional. Las enfermeras de Cuidados Intensivos se acreditan según el MANUAL DE COMPETENCIAS DE LA ENFERMERA/O DE ATENCIÓN HOSPITALARIA: HOSPITALIZACIÓN Y CUIDADOS ESPECIALES.

Este contiene las competencias y buenas prácticas que debe poseer este grupo profesional y las 72 evidencias y pruebas que van a permitir medirlas, estructuradas en 5 bloques principales y 10 criterios de actuación que responden al modelo de calidad del Sistema Sanitario de Andalucía.

en:http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/system/galleries/download/acsa/Programas_Acreditacion/Profesionales/Manual_de_competencias_de_la_enfermera_AH_Hospitalizacion_y_cuidados_especiales_-_ME_1_23_02.pdf

A través de una herramienta informática diseñada para tal fin por la ACSA (ME_jora P) los profesionales aportan las pruebas procedentes de su práctica diaria. Una vez finalizada esta fase son evaluados por la ACSA y cada profesional recibe de forma individual un informe de situación en el que consta el grado de acreditación obtenido (avanzado, experto o excelente) y el cumplimiento o no cumplimiento de las pruebas aportadas.

» 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?

Este trabajo pretendió identificar los puntos fuertes y las áreas con mayor potencial de mejora del equipo de enfermería de UCI del Hospital de San Agustín de Linares (Jaén) partiendo de los informes de evaluación de las enfermeras que han finalizado su proceso de acreditación, así como comparar los resultados con los del resto de profesionales andaluces acreditados.

Se trata de un estudio transversal con análisis descriptivo del porcentaje de cumplimiento de pruebas por criterios en la evaluación de los

procesos de acreditación de 8 enfermeras de UCI. El objeto de estudio fueron las pruebas aportadas evaluadas satisfactoriamente por la ACSA de las enfermeras de UCI acreditadas del Hospital de Linares.

El equipo de enfermería de UCI, está compuesto por un total de 18 enfermeras. Desde 2009 a 2011 han finalizado el proceso de acreditación 8 y actualmente se encuentran en fase de aportación de pruebas 3 más. Las 8 enfermeras participaron de forma voluntaria en el estudio.

La recogida de datos se realizó mediante el registro en un listado elaborado para tal fin con las 72 pruebas que recoge nuestro Manual de Competencias, donde cada uno de los participantes especificó sus pruebas aportadas evaluadas satisfactoriamente por la ACSA. Las pruebas obtenidas se agruparon por cada uno de los 10 criterios a los que pertenecen, y se calculó el porcentaje de cumplimiento de pruebas por criterio obteniendo los resultados de nuestro estudio.

La ACSA tiene publicados los resultados de evaluación de los profesionales andaluces acreditados en el periodo 2006-2011 con los que comparamos los obtenidos en nuestro estudio.

http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/resultados_de_acreditacion/competencias_profesionales/resultados_evaluacion.html

RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados en porcentaje de cumplimiento de pruebas por criterio obtenidos por el personal de enfermería de la UCI del Hospital de Linares: cumplimiento UCI.

Entre paréntesis se muestran los resultados publicados por la ACSA del total de profesionales acreditados en Andalucía el periodo 2006-2011: cumplimiento general.

CRITERIO: CUMPLIMIENTO UCI (CUMPLIMIENTO GENERAL)

- I: Orientación al Ciudadano: 90% (77,2%)
- II: Promoción de la Salud, Prevención y Atención Comunitaria: 83,7% (73%)
- III: Atención al individuo y la familia: 80,7% (64,7%)
- IV: Gestión por procesos Asistenciales Integrados: 6,25% (40,9%)
- V: Trabajo en Equipo y Relaciones interprofesionales: 58,3% (49,2%)
- VI: Actitud de Progreso y Desarrollo profesional: 64% (55,3%)
- VII: Compromiso con la docencia: 25% (26,3%)
- VIII: Compromiso con la Investigación: 32,5% (33%)
- IX: Uso eficiente de los recursos: 91,6% (68,8%)
- X: Orientación a resultados en Desempeño Profesional: 45,8% (43,3%)

El análisis muestra que los puntos fuertes de nuestra unidad corresponden a los criterios: orientación al ciudadano, uso eficiente de los recursos, promoción, prevención y atención comunitaria y atención al individuo y familia con cumplimiento superior al 80%. En todos ellos nos encontramos por encima de la media andaluza. Queremos destacar que la atención al individuo y familia constituye el criterio con mayor número de pruebas (26 de las 72) siendo nuestro cumplimiento del 80,7%.

Se han identificado como áreas con mayor potencial de mejora los criterios Gestión por procesos asistenciales, Compromiso con la docencia, Compromiso con la investigación y Orientación a resultados en Desarrollo profesional.

El menor porcentaje de cumplimiento es en Gestión por Procesos Asistenciales Integrados con tan sólo un 6,2% y bastante por debajo de la media de Andalucía (40,9%). La participación en grupos de trabajo en este aspecto es nuestro principal punto débil. Otro elemento importante a mejorar es dejar reflejado en nuestros registros el cumplimiento de los criterios de calidad contemplados por los Procesos.

El compromiso con la docencia e investigación son dos áreas importantes de desarrollo. El cumplimiento de estos criterios en nuestra unidad es muy similar al de la media andaluza, entre un 25-30%. La capacidad docente y la aplicación de técnicas de investigación son competencias que debemos fomentar en nuestro equipo, aumentando la participación en congresos así como el número de publicaciones y las horas de formación continuada impartidas.

En cuanto a la orientación de resultados en el desempeño profesional encontramos un cumplimiento ligeramente superior al general, pero también mejorable, sobre todo en la puesta en marcha de proyectos de mejora y participación en aportación de ideas innovadoras, pruebas que ningún profesional de nuestro equipo ha aportado.

En actitud de progreso y desarrollo profesional destaca el cumplimiento de las 8 enfermeras en formación continuada y como punto débil la implantación en el centro de conocimientos adquiridos fuera del mismo.

Con respecto a trabajo en Equipo y relaciones interprofesionales nos encontramos algo por encima de los resultados generales y al 58,3% de cumplimiento. Siendo nuestro punto débil la colaboración con profesionales de otros equipos asistenciales.

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

El proceso de acreditación de competencias profesionales permite detectar áreas y puntos débiles susceptibles de mejora de un equipo a partir del análisis de sus evaluaciones individuales permitiendo promover actividades formativas y fomentar actitudes que favorezcan el desarrollo continuo de sus profesionales.

Los resultados de la UCI de Linares son similares al promedio de Andalucía. En los extremos del rango de evaluación destacan una excelente eficiencia en el uso de los recursos y orientación al ciudadano y la necesidad de mejora en la gestión por procesos asistenciales así como el compromiso con la docencia y la investigación.

La aplicabilidad de este estudio se extiende a cualquier equipo de profesionales acreditados que deseen identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora partiendo de sus informes de evaluación, así como comparar sus resultados con la media andaluza.

» Barreras detectadas durante el desarrollo.

*Ninguna enfermera reunía el porcentaje suficiente de pruebas para acceder al nivel Excelente por lo que no fueron evaluadas las que se aportaron, no pudiéndose considerar como pruebas aportadas evaluadas satisfactoriamente, que eran el objeto de nuestro estudio.

*El informe de evaluación no especifica la causa por la que las pruebas aportadas no cumplen. Se debe fomentar por tanto una comunicación más estrecha con la ACSA que favorezca la retroalimentación positiva.

*Creemos que las pruebas de este Manual de competencias no se ajustan totalmente a la enfermería de cuidados críticos ya que engloba a Hospitalización en general y algunas son muy difíciles de conseguir en una UCI.

*No hemos encontrado resultados de evaluación publicados de enfermeras de hospitalización, por lo que no hemos podido compararnos entre iguales

» Oportunidad de participación del paciente y familia.

El nivel de competencia de los profesionales y la introducción de acciones de mejora en la unidad garantiza la calidad de la asistencia que se brinda al paciente y a su familia y esto debe quedar reflejado en los resultados de las encuestas de satisfacción.

» **Propuestas de líneas de investigación.**

*Un análisis más detallado de coincidencias en pruebas no aportadas y que no cumplieron nos darán elementos más concretos susceptibles de mejora.

*Un análisis de coincidencias de áreas de mejora con las extraídas de encuestas de satisfacción de paciente nos indicarían áreas prioritarias.

*Ajustar las pruebas del mapa de competencias a la realidad de las enfermeras de cuidados intensivos.

AGRADECIMIENTOS:

Expresamos nuestro agradecimiento a los compañeros/as que nos han facilitado los resultados de evaluación de su proceso de acreditación haciendo posible este trabajo

Referencias bibliográficas:

1. Torres Olivera A. Calidad: Una apuesta necesaria en los sistemas sanitarios públicos. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq. n.85 Madrid ene.-mar. 2003
2. Almazán González S. Modelo de acreditación andaluz. Agencia andaluza de calidad sanitaria .Rev Adm Sanit. 2006;4(2):189-94
3. Davins Miralles J. Comparativa de 3 modelos de gestión de calidad: EFQM, ISO, JCAHO. FMC. 2007;14(6):328-32
4. Peya Gascóns M. Un repaso a la evolución de los cuidados de enfermería.Nursing. 2004, 22(9):56-65
5. ACSA. www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria
6. Brea Rivero P et al. Buenas prácticas profesionales en la atención a las personas con dolor. Rev Soc Esp Dolor.2011;18(5):297-302
7. Torres Olivera A.Gestión Clínica en unidades del corazón. 2011 Sociedad Española de Calidad Asistencial 2011