

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"

LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS EN URGENCIAS RELACIONADA CON EL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE ENFERMERÍA

Autor principal M. MAGDALENA CLIMENT VILLANUEVA

CoAutor 1 ILDEFONSO PÉREZ VICENTE

CoAutor 2

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

Palabras clave ENFERMERIA CALIDAD ACREDITACION URGENCIAS

» Resumen

Los cuidados aplicados por el personal de enfermería de nuestro servicio se realizan en un período muy corto de tiempo pero son de una gran intensidad, la mayor parte de las veces en unos momentos muy críticos de la vida del paciente.

A raíz de realizar mi proceso acreditación con la Agencia de Calidad Sanitaria Andaluza (ACSA) pongo en marcha una serie de cursos en mi unidad con la idea de dar a conocer al resto de los profesionales de enfermería la mejor forma de realizar una Acreditación y los beneficios que se obtienen tanto para el ciudadano como para el profesional.

La mejora en la calidad de los cuidados que proporcionamos aumenta de forma considerable al ser enfermeros mucho mejor formados, con un mayor grado de conocimientos y una mejor praxis.

Como consecuencia de los mencionados cursos y del aumento de profesionales acreditados, ha disminuido el número de reclamaciones a enfermería en nuestro servicio, se ha elevado el porcentaje de Informes de Cuidados al Alta (ICAs), ha aumentado el número de profesionales implicados en la docencia, las publicaciones realizadas en libros y revistas o el de participación y comunicaciones en congresos.

Todo lo anterior repercute de forma muy favorable en nuestro fin: mejorar la calidad de los cuidados que ofrecemos a nuestros pacientes.

» 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?

Nuestro trabajo lo llevamos a cabo en la unidad de Urgencias del HRU Carlos Haya, hospital de primer nivel, de referencia para la provincia y parte del resto de la comunidad autónoma andaluza en algunas de sus especialidades.

A mediados del 2007 empiezo el proceso de acreditación que la Agencia de Calidad Sanitaria Andaluza (ACSA) pone a disposición de todos los profesionales de enfermería que formamos parte del Sistema Sanitario Público Andaluz (SSPA). Es un camino largo, duro y desierto por muchos motivos: algo nuevo, totalmente desconocido para todos mis compañeros, hay una total ausencia de referentes, no conocemos a ningún profesional acreditado que nos pueda resolver dudas, supone una gran cantidad de trabajo a realizar en horario extra laboral y no somos capaces de imaginar los beneficios que nos va a reportar.

Durante el año 2008 me dedico a desarrollar mi Acreditación, proceso que culmino en diciembre del mismo año obteniendo el grado de Excelente. En el 2009 la ACSA me brinda la oportunidad de colaborar como Evaluador Externo y en el 2010 como miembro del Comité Técnico Asesor.

Ha sido un proceso complejo, pero durante el mismo me he dado cuenta de lo mucho que he aprendido, de cómo ha cambiado la forma de aplicar los cuidados de enfermería y del aumento de la calidad de mi trabajo, en conclusión: Mis pacientes reciben muchos mejores cuidados.

El profesional de enfermería es una de las claves para la mejora de la calidad. Una calidad que vamos a aumentar considerablemente porque para poder acreditarnos necesitamos de una formación continuada, de unos conocimientos determinados para poder orientar al ciudadano, dar una atención sanitaria integral, aprender a trabajar en equipo, tener una actitud de progreso y desarrollo profesional, adquirir un compromiso con la docencia y la investigación, hacer un uso eficiente de los recursos y conseguir unos resultados en nuestro desempeño profesional. Si somos capaces de aprender a hacer todo esto ¿cómo no va a repercutir en la mejora de la calidad?

Por todos estos motivos decido empezar a dar cursos sobre Acreditación de Competencias a mis compañeros, para hacerles ver los beneficios que supone para nosotros como profesionales y la repercusión que ello tiene en nuestros pacientes.

Durante los años 2009, 2010 y 2011 he impartido cuatro cursos, acreditados por la ACSA, en los que he intentado fomentar el espíritu de mejora en la calidad de los cuidados de los profesionales enfermería, solventar sus dudas durante el proceso, que no se encuentren con la gran cantidad de problemas a los que me tuve que enfrentar por desconocimiento del sistema y del proceso además ser un punto de apoyo y de referencia para ellos.

La plantilla de Urgencias está compuesta por 60 enfermeros, de ellos 40 (66%) tienen plaza en propiedad y 20 (33%) son interinos.

De los 40 profesionales con plaza en propiedad se han acreditado hasta el momento 19 personas (47.5%), de ellos el 52.63% en grado Avanzado y el 47.36% en grado Excelente.

De los 20 interinos hay 8 acreditados (40%), el 100% en grado Avanzado.

Por tanto nos encontramos con un servicio que tiene al 43.33% de la plantilla acreditada, un 15% en proceso de acreditación y a un 41.64% no acreditada.

Del personal acreditado el 34.61% lo ha hecho en grado Excelente y el 63.38% en Avanzado.

» 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?

En la Unidad de Urgencias las reclamaciones eran algo desconocido para sus profesionales, muchos de ellos no se dieron cuenta de la importancia que tienen hasta el momento de iniciar su acreditación ya que es imposible empezar a realizarla si se ha tenido una reclamación en el último año. En un servicio en el que atendemos anualmente en torno a 100.000 personas el número de reclamaciones ha ido bajando en los años en los que hemos realizado el estudio e impartido los cursos, posiblemente debido al gran porcentaje de profesionales, tanto médicos como enfermeros, que se han acreditado. En el 2009 hubo 255 reclamaciones, 232 en el 2010 y 198 en el 2011. Otro marcador que nos indica que la calidad de atención del profesional hacia el ciudadano ha ido mejorado conforme aumentaba el número de profesionales acreditados.

No se valoraba la oportunidad tan grande que nos ofrecen los ICAs para transmitir al paciente, la familia y a nuestros compañeros de Atención Primaria todo el trabajo que hemos realizado y lo que esperamos sea continuado o mejorado. El incremento de calidad que podemos ofrecer. La docencia no existía, no había personal implicado en impartirla ni en recibirla. No se reciclaban ni aprendían nuevas técnicas o cuidados que posteriormente podían utilizar con sus pacientes en el desarrollo de su actividad.

Pocos profesionales sabían cómo realizar búsquedas bibliográficas o conocían las normas de Vancouver sobre publicaciones científicas.

A partir de iniciar el proceso de acreditación el personal se motiva para aprender y se hace cada vez más consciente de que hay que realizar educación sanitaria a la vez que se realiza la labor asistencial, y para ello hay que reciclarse y aprender. Es algo imprescindible.

Se dan cuenta de la importancia de trabajar con los protocolos para poder ofrecer al cliente una elevada calidad, pero observamos que los que hay se han quedado obsoletos y hay que actualizarlos.

Había que dar solución a todas estas carencias.

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

Información y más información. Los cuatro cursos impartidos, dar a conocer el proceso, ayudar a solucionar dudas y problemas. Trabajar para implicar a toda la plantilla.

Dar a conocer los beneficios que supone para los enfermeros ser un personal cualificado y acreditado.

Crear la figura del Coordinador Docente, enfermero acreditado en Excelente y que se encarga de organizar cursos, implicar a profesionales que se involucren en la docencia, realizar búsquedas bibliográficas y publicaciones científicas.

Como consecuencia de todo lo anterior se ha publicado un artículo en la revista ROL, se han escrito cinco capítulos del libro Actualización de Cuidados de Enfermería, se han elaborado cuatro protocolos, se ha obtenido una beca FIS y los mismos profesionales de la unidad han impartido cada año diez cursos acreditados por la ACSA.

Muchos de ellos incluso se deciden a publicar en revistas científicas o a enviar comunicaciones a congresos internacionales.

Sobre los protocolos se decide que sean los mismos enfermeros del servicio los que los elaboren y los pongan en práctica. Esto conlleva una iniciación en la búsqueda bibliográfica y por tanto una plantilla mejor formada, con un mayor grado de conocimientos y más aptos.

» Barreras detectadas durante el desarrollo.

El principal problema ha sido la sobrecarga de trabajo que tenemos en nuestra unidad con picos de asistencia tan altos que hace que el profesional sea reacio a implicarse en proyectos a los que hay que dedicarle un elevado número de horas fuera de su jornada laboral.

Un segundo factor ha sido el desconocimiento del proceso de acreditación y los beneficios que puede reportarle para la práctica diaria y la mejora en la calidad que implica.

También ha influido, aunque en menor medida, el que para el personal interino la acreditación no iba a tener repercusiones económicas. En principio fue más fácil implicar al personal con plaza en propiedad, influido en parte por la recompensa económica que conlleva el aumento de nivel en la carrera profesional pero al final los interinos se han implicado en igual medida a pesar no tener ningún beneficio económico (47.5% acreditados entre el personal fijo frente a un 40% contratado).

» Oportunidad de participación del paciente y familia.

Las oportunidades de participación del paciente/familia no es excesivamente alta pero sí significativa, especialmente en todas aquellas evidencias que requerían de la colaboración del paciente y la familia para poder realizar nuestro plan de cuidados y en la que poder aplicar todos aquellos conocimientos que hemos aprendido durante nuestro proceso de acreditación.

El elevado número de ICAs realizado en nuestra unidad en los últimos años hace que se implique el paciente y la familia, además del personal de enfermería del Centro de Salud en los cuidados post alta a realizar, especialmente en los casos de úlceras por presión, recomendaciones dietéticas y detección precoz de signos y síntomas. Se realiza una verdadera continuidad de los cuidados.

El número de ICAs realizados ha subido de una forma vertiginosa, en el 2009 se hacía informe de continuidad de cuidados al 28,1% de los pacientes ingresados en el área de observación de urgencias, en el 2010 al 40,1% y en el 2011 al 76,4%. Nada que ver con los realizados en el 2008, antes del inicio de la acreditación de los profesionales, en esos momentos el porcentaje era del 7,91%.

Hemos aprendido a realizar educación sanitaria, mejorando nuestros conocimientos y los de la población sobre la que intervenimos aplicando nuestro saber y por tanto mejorando la calidad.

» Propuestas de líneas de investigación.

Seguir observando y midiendo el impacto que supone en nuestra unidad el aumento de personal acreditado. Hasta ahora los mejores índices lo hemos detectado en la disminución del número de reclamaciones, el aumento del número de los ICAs, de profesionales implicados en docencia y el de publicaciones y participaciones en congresos pero estoy segura que con el tiempo y el aumento del porcentaje del personal acreditado serán muchos más los índices que mejorarán en nuestra unidad. Es necesario seguir indagando las repercusiones que la acreditación de nuestros profesionales tiene sobre la calidad de los cuidados que aplicamos a nuestros pacientes.