

# LA ENSEÑANZA DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO: COMPETENCIA PROFESIONAL PARA MEJORAR LOS RESULTADOS ASISTENCIALES EN HD

Trinidad López Sánchez, Cecilia García Moreno, M<sup>a</sup> Luz Amoedo Cabrera

*Hospital Universitario Virgen del Rocío. Sevilla*

## INTRODUCCIÓN

En el mapa general de competencias profesionales definidas como las capacidades necesarias (conocimientos, habilidades y actitudes) que ha de tener el profesional para realizar su trabajo eficazmente (produciendo los resultados deseados y logrando los objetivos previstos por la organización dentro del Plan de Calidad de nuestro sistema sanitario público) destacamos: H031 Gestión del tiempo (GT). H026 Capacidad docente.

En la disciplina de la didáctica general, hemos conocido las tendencias actuales del aprendizaje así como los procedimientos y elementos que deberemos tener en cuenta en la programación de las actividades profesionales docentes: sesiones clínicas, charlas, talleres, enseñanza a estudiantes,... De aquí nos interesan términos tales como capacidades terminales, aprendizaje significativo, evaluación formativa, ejes transversales, etc.

En cuanto a la gestión del tiempo (GT), es un tema que suscita un interés generalizado entre los enfermeros debido a la frecuencia de situaciones con falta de orden, planificación, demoras innecesarias...que generan estrés, ansiedad, insatisfacción profesional y personal, así como resultados poco efectivos que no contribuyen a mejorar la calidad de los cuidados del paciente. Debemos conocer las actividades de formación y de desarrollo profesional necesarias para aprender sus principios fundamentales y cómo administrarlo de forma efectiva, ya que se trata de un ente "metafísico" que es denominador común de todas nuestras tareas diarias: el tiempo.

Hemos querido relacionar estas competencias para transmitir los contenidos conceptuales (hechos, conceptos, principios), procedimentales (habilidades, técnicas y estrategias) y actitudinales (actitudes, valores y normas) de la gestión efectiva del tiempo, para conseguir un aprendizaje significativo: el que genera e integra nuevos conocimientos basados en las relaciones sustantivas que se producen entre los nuevos contenidos y los que previamente tenemos organizados y estructurados, a menudo adquiridos de forma arbitraria y con un aprendizaje repetitivo. El uso productivo del tiempo se basa en una decisión personal: son los actos diarios los que determinan los objetivos propuestos. Para aprender e integrar estos contenidos, los hemos aplicado a unas actividades concretas: las que se realizan en una unidad de hemodiálisis (HD). Analizando la variabilidad de estas actividades, donde concurren multitud de factores (varios actores, distintos niveles de conocimientos, acciones consecutivas, simultáneas...) hemos observado que con similares cargas asistenciales los resultados son muy dispares y la menor eficacia y efectividad no sólo se debe a la falta de personal o al exceso de competencias asignadas sino precisamente a una mala GT, debido a inexistencia de objetivos previamente definidos o teoría "a salto de mata", desorden, dispersión, falta de concentración, de información... Como enfermeros de nefrología, nuestra actividad asistencial, docente e investigadora, basada siempre en la evidencia científica, la personalización y la continuidad de los cuidados, debe orientarse a contribuir a la mejora de la calidad del paciente renal como eje central de nuestras competencias.

Con el objetivo general de enseñar el aprendizaje de la gestión y administración del tiempo aplicado a nuestras actividades profesionales concretas para mejorar los resultados orientados a las estrategias del sistema, los objetivos específicos son:

- diseñar una programación didáctica sobre la gestión y administración del tiempo.
- elaborar una guía práctica de actitudes y procedimientos profesionales eficientes.
- analizar y priorizar las actividades que se realizan en la unidad de HD
- establecer un plan de acciones para mejorar la GT en HD.

## MATERIAL Y MÉTODO

La realización del curso de acreditación pedagógica (CAP) nos ha permitido conocer la evolución de esta disciplina y los enfoques del aprendizaje e identificar las equivalencias de los elementos didácticos (objetivos, contenidos, evaluación...) Hemos elegido una metodología basada en la

investigación frente al enfoque transmisivo o expositivo tradicional, a partir de la concepción constructivista del aprendizaje, es decir, el empleo de unas estrategias coherentes, funcionales y flexibles que se adaptarán a los conocimientos previos, los contenidos y los recursos disponibles para lograr el aprendizaje significativo de los mismos y el logro de los objetivos.

El taller semipresencial de la GT aplicado a las actividades en la unidad de HD sitúa el punto de partida para aplicarlo a cualquier conjunto de actividades profesionales. La programación de la unidad didáctica definida como la “interrelación de todos los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza/aprendizaje con una coherencia interna metodológica y por un período de tiempo determinado”, consta de unos elementos básicos que servirán de guía para nuestras actividades docentes y que hemos aplicado al aprendizaje de la GT en nuestras actividades en HD:

**a) Tema principal y contextualización:**

Corresponde a la justificación y título de la unidad didáctica (el aprendizaje de la GT) en función del proyecto: mejorar los resultados asistenciales, profesionales y personales y de las características de los enfermeros objeto del aprendizaje. Todos los enfermeros sondeados están interesados en el aprendizaje de la GT y los enfermeros de HD de nuestro centro por los que comenzaríamos nuestra actividad docente: tienen una edad media de 40-45 años, llevan un promedio de 15-30 años trabajando en el servicio y ninguno recibió nociones sobre la administración del tiempo, aprendiendo la secuenciación y organización de las tareas por la explicación de otros compañeros o la rutina establecida por el grupo concreto de trabajo, con resultados muy desiguales con el resto de grupos y sin que se produzcan reuniones o puestas en común sobre la organización y administración eficiente de las tareas. El personal docente de esta unidad didáctica lo componen dos enfermeros que han realizado el CAP (uno trabaja en atención primaria y otro en HD) y otro que conoce las actividades de HD por haber trabajado en la unidad recientemente aunque en la actualidad desarrolla su labor asistencial en la unidad de trasplante renal donde también se hace trabajo de HD con el paciente trasplantado.

**b) Objetivos didácticos referenciales relacionados con los contenidos:**

Habiendo definido anteriormente los objetivos sobre la GT, queremos mencionar que en FP se habla de objetivos generales y específicos o capacidades terminales como las “competencias que se adquieren para la obtención de los títulos académicos y que permiten el desempeño de los puestos de trabajo” y vienen establecidos por Ley Orgánica nacional y Real Decreto para las Comunidades Autónomas. Para ello hemos realizado una búsqueda y selección de los contenidos en una amplia bibliografía para la elaboración de un temario que adapte y relacione los contenidos a las competencias o capacidades terminales:

<p>Tiempo como recurso: valor psicológico, racional Principios básicos del tiempo: perecedero, equitativo, compromiso, hábito... Ladrones del tiempo.: psicológicos, administrativos, logísticos. Mentiras, criterios erróneos, principales causas de pérdida de tiempo. Delegación: concepto y objeciones en nuestro entorno. Bases para una reunión efectiva.</p>	<p>Conocer los principios del tiempo e identificar actitudes y procedimientos no efectivos.</p>
<p>Matriz de la administración del tiempo: Covey 1)Urgencia:aquellas actividades que requieren una acción inmediata. 2)Importancia: aquellas actividades que tienen que ver con los resultados. Cada actividad es susceptible de dividirse en los siguientes cuadrantes: Urgente/importante: administración por crisis, desafíos, estrés, agotamiento. No urgente/ importante: administración proactiva, de calidad, planificación orientada a los resultados, prevención, detección de nuevas oportunidades...con resultados de disciplina, control, pocas crisis, alto grado de crecimiento persona. Urgente/ no importante: administración reactiva, es el cuadrante de la trampa o el engaño, las interrupciones, el trabajo aplazable en el que a veces nos estancamos No urgente/no importante: administración inefectiva, la pérdida de tiempo trabajo en trivialidades, resultados de irresponsabilidad, dependencia de otros...</p>	<p>Analizar y priorizar las actividades según lo urgente/importante</p>
<p>Soluciones de mejora para la GT: psicológicas, administrativas y logísticas</p>	<p>Proponer un plan de acciones para las actividades no eficientes..</p>

**c) Metodología**

Se ha seguido una metodología investigativa y participativa.

Hemos elaborado un cuestionario de exploración de las ideas o concepciones previas para evaluar inicialmente cómo manejan el tiempo una muestra amplia de profesionales interesados por el aprendizaje de la GT, con varios años de experiencia en su puesto y conscientes de la situación actual y de la necesidad de emprender acciones de mejora. Consta de 25 preguntas cerradas con respuesta tipo escala Liker puntuando como 0 la respuesta “nunca” y con 3 “siempre”, dejando una de tipo abierto para las sugerencias y acciones individuales propuestas. Sumando las cifras marcadas, a menor puntuación, mayor necesidad de mejorar, con escalas que van desde mala (0-15 puntos), regular (15-30), buena (30-45), muy buena (45-60) y excelente (60-75) manejo del tiempo (anexo 1).

Habrà una exposición teórica o transmisión de los contenidos seleccionados (principios básicos, matriz de Covey...) con material de apoyo visual y bibliográfico. Después se formarán grupos para la discusión, análisis y valoración de estos contenidos en relación con sus actividades profesionales, cuyas conclusiones serán anotadas por un portavoz elegido por el grupo que luego expondrá a modo de ideas/resumen en la puesta en común con el resto de grupo. En la fase de aprendizaje práctico se repartirá a los grupos el siguiente listado de tareas para que las sitúen en los cuadrantes de la matriz de Covey que igualmente se discutirá posteriormente entre los grupos: Proyectos cuya fecha vencen. Proyectos importantes para dirección. Actividades que no nos gustan. “Apagar incendios”. Urgencias repentinas. Proyectos apremiantes. Algunas visitas. Proyectos cuya fecha vencen. Construir relaciones (compañeros, clientes...).Algunas llamadas telefónicas. Pérdidas de

tiempo. Algunas cartas o correos. Papeleo inútil. Planificar (evitar incendios). Algunas reuniones. Actividades cortas o fáciles. Nuevas oportunidades. Crisis. Exceso de burocracia ...

Una vez desarrollada la sesión presencial en el aula, los asistentes tendrán que realizar un trabajo práctico de forma individual o por grupos de no más de tres enfermeros que coincidan en el mismo lugar de trabajo; serán guiados de manera personal vía Internet o telefónica y que consistirá en:

Hacer un listado exhaustivo de las tareas en una jornada laboral anotando incluso las que se repiten

Distribuir las según la matriz de Covey

Proponer un plan de acciones de mejora basadas en la gestión efectiva del tiempo

#### **d) Temporalización:**

Consiste en la distribución de las actividades temporalmente por sesiones, reservándose algunos períodos para imprevistos y refuerzo de algunos aspectos del tema. Si el aprendizaje se realiza en un taller semipresencial, el 40% del tiempo lo dedicaremos al aprendizaje de conceptos y actitudes y el 60% en los procedimientos (matriz de Covey) fomentando la participación y el diálogo dentro de los grupos, dejando la última actividad de la aplicación a las actividades concretas en una reunión fuera del taller o de forma individual.

#### **e) Recursos necesarios y disponibles:**

En toda programación se hará una previsión de los recursos necesarios para el docente y el alumno, según el contexto didáctico. En el caso del taller semipresencial que proponemos necesitaremos: aula con sillas/mesas, ordenador, cañón, pizarra, folios, bolígrafos, temario de los contenidos, etc.

#### **f) Los criterios y momentos de evaluación:**

Ha de prevenirse igualmente la evaluación y el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje y de sus resultados. Debemos establecer una evaluación inicial representada en este caso por el cuestionario (anexo 1) sobre el manejo y opinión sobre los contenidos. Habrá que planificar igualmente una evaluación formativa o continuada (que recabará información sobre cómo se van integrando los conceptos en el proceso) y una evaluación final o sumativa, representada por la nota que proporciona información de los resultados y que cuantifica el grado de aprendizaje y otros factores como el interés, participación, asistencia, destreza en los procedimientos...

En nuestro caso, evaluaremos estos factores y el análisis concreto de las actividades y la propuesta de acciones de mejora en las actividades profesionales concretas, a entregar de forma individual o en grupo.

### **RESULTADOS**

Se entregaron 80 cuestionarios entre los enfermeros interesados, de los que hemos recogido 72, 30 de los cuales mediante email. El 68% manejan el tiempo de forma "buena", el 15% de forma "muy buena" y el 18% restante "regular". Parece que estos resultados no están muy acordes con la frecuencia de resultados poco eficientes y la insatisfacción profesional. Al analizar las respuestas precisamente hemos podido comprobar que es mejor la GT propio que la GT profesional, por las mejores puntuaciones en las cuestiones referentes a metas y propósitos personales. En cambio, los peores resultados, corroborados por las propuestas de mejora, corresponden a: la falta de planificación y registro previo de las tareas y la falta de comunicación, formación e información. Se identifica un principio que se repite en los contenidos: "la GT es un esfuerzo que requiere la coordinación y sincronización de las tareas con la ayuda de unos a otros". Así, la propuesta de mejora más repetida es la de "una necesidad de comunicación, planificación y trabajo en equipo".

Guía de actitudes/procedimientos
DECIDE a dónde quieres ir, es decir, tus objetivos, regístralos
PLANIFICA tus actividades antes de iniciar la jornada
ASIGNA a cada actividad solo el tiempo justo
SIGUE tu programa salvo que te surja algo más importante
HAZLO ya, no lo dejes para luego
CONCÉNTRATE en un solo asunto, y acaba lo que comiences
ELIMINA O DELEGA las actividades de poco valor para los objetivos
AGRUPA las actividades similares para eliminar la repetición
REDUCE al mínimo las interrupciones y visitas inoportunas (aprende a decir “no” cuando no te interese) RESPETA el tiempo de los demás: se puntual, dialoga, trabaja en equipo
USA racionalmente el teléfono: selecciona las llamadas, se breve y directo
HAZ el mejor uso de tu próximo minuto, aprovecha los tiempos muertos
TOMA tiempo para ti mismo, desarróllate, disfruta, vive

-Edición de la programación didáctica desarrollada de la gestión/administración efectiva del tiempo.(no incluida por exceder espacio).

-Edición del análisis de las tareas en la unidad de HD según la matriz de Covey.(anexo 2 )

-Edición del plan de acciones de mejora propuesto.(anexo 3).

### CONCLUSIONES/DISCUSSION

Hemos aprendido los elementos que debemos aplicar y ajustar a cualquier actividad docente como profesionales de enfermería para conseguir un aprendizaje efectivo de unos conceptos que sabemos pero que también tenemos que aprender a transmitir. En cuanto a la GT en las actividades profesionales destacamos:

1) La importancia del cambio de actitud basado en el conocimiento de los principios y la ejecución práctica del procedimiento del análisis de las tareas según la matriz de Covey como la forma más efectiva para aprender a resolver los problemas en las situaciones cotidianas laborales.

Las acciones de mejora formará parte del plan funcional de los servicios enfermeros de la unidad de HD para consulta de los profesionales y como formación de los nuevos que entren a formar parte de los equipos de trabajo, debiéndose homogeneizar las tareas en base a estas propuestas. La siguiente propuesta sería poner en marcha los mecanismos de control con indicadores que permitan medir el aumento de la calidad de los resultados asistenciales basados en la aplicación de estas acciones de mejora: encuestas de satisfacción profesional y de los pacientes, medición de la eliminación de tiempos muertos, cuello de botella, etc.

2) El compromiso de todos en adquirir la competencia profesional de la administración del tiempo como forma de aportar un valor añadido en la consecución de los objetivos entre todos.

Hemos querido dejar para las conclusiones unos contenidos curriculares que no deben faltar en las programaciones : “los ejes transversales” articulados por Real Decreto en la educación en torno a contenidos de educación ambiental, para la salud, para el consumidor, para la igualdad... Nuestro enfoque transversal en la GT es que ésta no debe limitarse a aprender a evitar situaciones cotidianas ineficientes, pues el tiempo debe conceptuarse como una manera de ser y hasta una forma de vivir, que remite al orden, la coherencia y la secuencialidad aplicables al trabajo, la familia, la comunidad, el cuerpo y la mente. Después de este análisis entendemos que hay tareas, decisiones o actividades a las que deberíamos dedicar más tiempo, como “pensar”; se dice que pensamos poco y mal, quizá porque si te pillan pensando, parece que no estás haciendo nada: decididamente hemos de aprender a pensar y aplicar luego lo aprendido. Igualmente otras muchas tareas consumen un importante extra de dedicación sin que ello suponga más valor añadido, por lo que sigue vigente la ley que ya formuló Parkinson hace 40 años: “cada tarea consume todo el tiempo disponible para su realización”.

En la gestión del tiempo lo verdaderamente importante es estar seguros de que nuestras actividades diarias, acciones y metas a corto plazo se fundamentan en los valores y metas a largo plazo.

### **Agradecimientos**

A Juan Martín López, bibliotecario de profesión, buscador incansable del conocimiento y admirador de todas las disciplinas, incluida la enfermería, por su capacidad de reflexión y de hacer el trabajo más fácil a los demás.

A Inmaculada Dorado, enfermera especialista en salud mental, por su preocupación por los avances en la enfermería y la protección de la estabilidad emocional de los pacientes y de los profesionales que velamos por el cuidado integral de su salud.

### **BIBLIOGRAFIA**

1. J..Martín Toscano, J. Correa Manfredi, T.Paniagua Aguilar y cols. Didáctica General .Materiales Didácticos.CAP 2006. Instituto de Ciencias de la Educación. ICE. Universidad de Sevilla ATRIL.
2. M.M.González Rodríguez, M.Mata Benítez, R. y M.Cubero Pérez y cols. Psicología de la Educación. Materiales Didácticos. CAP 2006. ICE Universidad de Sevilla. ATRIL.
3. J. Moreno Vera, R. Moreno Campillo. El Sistema Educativo. Curso 2006-2007.ICE Universidad de Sevilla.
4. J.A. Atienza Ruiz .Didáctica Especial de las Ciencias de la Salud. ICE. Universidad de Sevilla. CAP 2006-2007.
5. R.Villar Dávila. Plan de Desarrollo de habilidades directivas para mandos de enfermería. Organización del trabajo y gestión del tiempo. Hospitales Universitarios Virgen del Rocío. Sevilla. Mayo 2005.
6. "Competencias Generales del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)". "Competencias específicas del proceso". Proceso Asistencial Integrado. Tratamiento Sustitutivo de la Insuficiencia Renal Crónica: Diálisis y Trasplante Renal. Conserjería de Salud.SAS. Junta de Andalucía. 2005.

**CUESTIONARIO:** ANEXO 1. En el siguiente grupo de cuestiones elija entre N (nunca) y S (siempre) el número que mejor refleje su comportamiento habitual. Anote en la última columna (en azul), la puntuación elegida. Escala de puntuación: 0-15(mala GT), 15-30(regular GT), 30-45 (buena GT), 45-60 (muy buena GT), 60-75 (excelente GT). Gracias por su colaboración. En el reverso registre sugerencias o propuestas para mejorar la gestión del tiempo en su trabajo.

1.	¿Tiene claras las metas que desea alcanzar en la vida, tanto en lo personal como en lo profesional?	0	1	2	3	
2.	¿Las has definido, cuantificado y escrito para aumentar su compromiso?	0	1	2	3	
3.	¿Planifica de antemano lo que quiere alcanzar en su jornada?	0	1	2	3	
4.	¿Orienta sus actividades a los objetivos del sistema?	0	1	2	3	
5.	¿Dedica tiempo a diario para pensar acerca de lo que está haciendo y para qué lo hace?	0	1	2	3	
6.	¿Puede encontrar períodos de tiempo sin interrupciones cuando lo necesita?	0	1	2	3	
7.	¿Soporta crisis laborales debidas a falta de formación, información o comunicación?	3	2	1	0	
8.	¿Contesta al teléfono cuando tiene algo importante entre manos?	3	2	1	0	
9.	Cuando le hacen esperar ¿Sabe utilizar eficazmente ese tiempo inútil en principio?	0	1	2	3	
10.	¿Utiliza el trabajo y la ayuda de otros y delega en ellos todo lo posible?	0	1	2	3	
11.	¿Planifica y decide con el resto del equipo la organización del trabajo?	0	1	2	3	
12.	¿Dedica tiempo a la comunicación y la relación con el resto del equipo?	0	1	2	3	
13.	¿Está su entorno de trabajo bien organizado y en orden?	0	1	2	3	
14.	¿Sufre ansiedades y tensiones en el trabajo?	3	2	1	0	
15.	¿Asiste a reuniones que sólo le ocasionan pérdida de tiempo?	3	2	1	0	
16.	¿Tiene tendencia a dejar las cosas para luego y posponer la toma de decisiones?	3	2	1	0	
17.	¿Aborda los asuntos en orden de importancia?	0	1	2	3	
18.	¿Respeto los plazos y termina las cosas a tiempo?	0	1	2	3	
19.	¿Hace perder el tiempo a otros con sus demoras y falta de puntualidad?	3	2	1	0	
20.	¿Identifica las actividades con las que logra alcanzar la mayoría de sus objetivos?	0	1	2	3	
21.	¿Consigue identificar y reducir sus actividades poco útiles?	0	1	2	3	
22.	¿Dedica tiempo a la formación continuada y conocer los avances en su trabajo?	0	1	2	3	
23.	¿Ha aprendido a decir NO cuando le interesa hacerlo?	0	1	2	3	
24.	¿Distingue entre lo importante y urgente al priorizar sus tareas?	0	1	2	3	
25.	¿Se siente realmente dueño de su tiempo, de su trabajo, de su vida?	0	1	2	3	
T O T A L						

**LISTADO DE TAREAS.** (no se incluyen por exceder las normas de presentación)

Para distribuir y priorizar las tareas seleccionadas según la urgencia/importancia las hemos agrupado según la

Matriz de S. Covey, que describimos a continuación y que está basada en dos premisas fundamentales:

1) La urgencia va asociada al tiempo y la importancia viene asociada con los resultados orientados a los objetivos del sistema, de la vida personal, etc.

2) Conocer y hacer lo que es importante en lugar de simplemente responder a lo que es urgente resulta fundamental para determinar nuestras prioridades. Cuanto más urgencia tenemos, menor es la importancia de lo que hacemos y la mayoría de las tareas que definimos como urgentes o no lo son o se han convertido en urgentes porque cuando fueron importantes no las realizamos.

## MATRIZ DE COVEY. ANEXO 2.

### IMPORTANTE Y URGENTE

- \*Atender a los pacientes que están dializándose y escuchar las incidencias sobre ellos que nos dan los compañeros al relevo.
- \*Montar los monitores de los pacientes que vengan de urgencias y comprobar material necesario (carro de parada, tomas de oxígeno, aspirador, etc.).
- \*Atender a los pacientes que vengan de urgencias: toma de constantes, conexión, extracción de analíticas, administración de medicación, etc.
- \*Acudir a los monitores cada vez que suene una alarma y no la tengamos a la vista.
- \*Acudir y atender al paciente cuando observamos que se está mareando, tiene disnea, nos avisa por malestar, dolor precordial, etc. o cualquier otro cambio que valoremos importante en su estado de salud.
- \*Pedir ayuda a otro enfermero, al auxiliar, avisar al médico, etc. cuando el estado de salud del paciente sea grave o preocupante y no podamos controlarlo solos.
- \*Acudir con el material necesario a la unidad de cuidados intensivos y conectar al paciente del que nos ha avisado el médico que precisa dializarse de forma urgente.
- \*Atender llamadas.

### IMPORTANTE Y NO URGENTE

- \*Escuchar y leer las incidencias del turno anterior.
- \*Ver los enfermos programados en tablón y en el libro de control.
- \*Conocer distribución del personal según personal y demanda asistencial hablando con el portavoz, coordinador y resto de compañeros.
- \*Tomar café.
- \*Sacar las carpetas de los pacientes, comprobar el material y preparar los monitores de hemodiálisis verificando su correcto funcionamiento.
- \*Recibir a los pacientes, valorar su estado y asegurarnos de la correcta colocación del monitor y del paciente en la cama (comodidad y seguridad).
- \*Tomar las constantes prediálisis, verificar el peso y proceder a la conexión según criterios, programar datos, verificar presiones y registrar junto con la hora de inicio e incidencias de interés.
- \*Ir a desayunar.
- \*Vigilar, controlar y valorar ingesta de los pacientes.
- \*Anotar controles horarios y a demanda así como las incidencias de interés que se vayan produciendo en las gráficas, completar los planes de cuidados individualizados, las valoraciones y las evoluciones en la hoja de enfermería de la historia de los pacientes que estén ingresados.  
Igualmente planificar las altas, cumplimentar los registros de derivación del paciente a centros periféricos y avisar e informar al enfermero de enlace intrahospitalario si el paciente precisara cuidados domiciliarios en los periodos interdiálisis para que contacte con el enfermero del distrito del paciente.
- \*Hablar con el paciente para conocer su estado de salud, escucharlo y apoyarlo emocionalmente cuando sea preciso y anotarlo.
- \*Atender, anotar prescripciones y comentar sobre el estado de los pacientes con el médico cuando revisa a los pacientes conectados.
- \*Desconectar a los pacientes según horario de finalización de la sesión, solicitar aviso para la ambulancia, taxi, celador..., iniciar desinfección de los monitores y tomar controles postdiálisis registrándolos y completando gráfica y evoluciones.
- \*Escuchar y anotar todas las novedades que hayan surgido en el manejo de los monitores, nuevas terapias, etc. y todo lo que podamos aprender para aumentar nuestra formación y experiencia en nuestro trabajo (formación continuada, explicaciones del coordinador, del enfermero de calidad, de los técnicos de los monitores, etc.).

**NO IMPORTANTE Y URGENTE**

- \*Coger el teléfono cada vez que suene.
- \*Atender al médico cada vez que nos llame o nos solicite.
- \*Arreglar algunas averías de los monitores.
- \*Montar monitor y equipo de diálisis por “supuesta urgencia” que luego no es tan urgente o podría haber esperado.
- \*Atender todas las llamadas del paciente sin discriminar su importancia.
- \*Atender cualquier llamada de otro compañero, del despacho, del coordinador, del portavoz, etc. que nos interrumpa cuando estamos haciendo otra cosa.
- \*Llamar a la limpiadora, al celador, trasladar monitores, rellenar peticiones, etc. y otra tareas similares que no delegamos o no nos corresponden.

**NO IMPORTANTE Y NO URGENTE**

- \*Hacer lecturas y/o pasatiempos no apropiados en horas de trabajo habiendo trabajo pendiente de completar o de mejorar: conversar con los pacientes, cumplimentar mejor los datos en los registros, repasar los planes de cuidados, etc.
- \*Escuchar algunas explicaciones prolongadas de los médicos a los residentes cuando estás pasando sala o cuando comentan temas que no influyen en nuestro trabajo o no nos interesan.
- Hacer o atender llamadas de teléfono personales prolongadas durante el trabajo.
- \*Demorar nuestra ausencia cuando vamos a desayunar por visitas innecesarias, conversaciones banales con los compañeros, etc.
- \*Usar el ordenador durante las horas de trabajo para temas banales o pasatiempos no relacionados con el trabajo.
- \*Atender y dar explicaciones a los familiares cada vez que nos abordan por los pasillos, en la entrada de la unidad, etc.
- \*Asistir a algunas reuniones imprevistas durante las horas de trabajo.
- \*Atender a algunas visitas inesperadas o imprevistas durante las horas de trabajo.
- \*Escuchar varias veces las mismas quejas y comentarios sin interés de algunos compañeros, pacientes, etc.

**ACCIONES DE MEJORA. ANEXO 3. Enfocadas en el cuadrante superior/derecho: (importante/no urgente)**

-Ser puntuales al trabajo y determinarlo como un hábito sin prisas en los relevos tanto a la entrada como a la salida.
-Asignar al portavoz conocer las incidencias en el relevo y anotar por escrito lo mas relevante .
-Conocer el trabajo pendiente repasando el tablón y el libro de control y hacer una valoración global en función del personal y los recursos de cómo se presenta la jornada.
-Exponerlo brevemente al personal en una “mini reunión” coincidiendo con la “toma de café” en la que deberían estar todos los componentes del equipo de trabajo antes de comenzar (enfermeros, auxiliares, celador y el médico si es posible) y comentar las prioridades, distribución del personal y el orden que emplearemos respetando unos márgenes para las urgencias, imprevistos, demoras inesperadas, etc.
-Aprovechar este café también para momento de distensión que ayude al acercamiento del personal y a “romper el hielo” del inicio de la jornada con ánimo e iniciativa.
-Aprovechar este café también para momento de distensión que ayude al acercamiento del personal y a “romper el hielo” del inicio de la jornada con ánimo e iniciativa.
-Hacer otras pausas de distensión a lo largo de la jornada y aplicar sentido del humor apropiado a veces para eliminar tensiones, desdramatizar algunas situaciones, evitar conflictos innecesarios, etc.
-Acordar con los médicos cual será la mejor hora para “pasar sala” y organizar la valoración conjunta de los pacientes que estamos llevando aportando todas nuestras observaciones y valoraciones que deben registrarse de forma metodológica..
-Dar orden a las tareas y establecer unos tiempos aproximados para realización, así por la mañana establecer:

<p>a las 9 horas deben estar preparados todos los monitores para iniciar la conexión. A las 10 horas deben estar conectados y controlados todos los pacientes.</p>
<p>De 10 a 11 completar los registros conociendo el estado de salud de los pacientes y establecer los relevos para ir a desayunar dejando previsto personal y recursos necesarios en caso de urgencias, imprevistos o complicaciones</p>
<p>.De 11 a 12,30 “pasar sala” con los médicos valorando a los pacientes y completar los planes de cuidados, nuevas valoraciones, evoluciones de enfermería según las modificaciones, conversar con los pacientes , con los compañeros sobre las actividades de formación continuada, etc.</p>
<p>De 12,30 a 13 h .hacer una lista de medicación pendiente de administrar en última hora de diálisis y postdiálisis y planear horarios de la desconexión de los pacientes y material necesario de forma conjunta con el personal auxiliar.</p>
<p>-Desconectar a los pacientes calculando el tiempo aproximado que emplearemos y las posibles complicaciones del final y dedicar un tiempo al final para registrar evoluciones y observaciones según nuestra metodología.</p>
<p>-Intentar dedicar el tiempo necesario a cada tarea siendo mas breves en las mas rutinarias como el cebado de los monitores, etc. y concentrarnos más y dedicar más tiempo en todo lo referente al cuidado y mejora de la atención al paciente, registro de planes de cuidados y evoluciones, etc.</p>
<p>-Posponer las interrupciones no importantes o conversaciones que roban tiempo y no aportan nada y saber decir “ahora no puedo atenderte” o “ me lo dices cuando termine lo que estoy haciendo”,etc.</p>
<p>-Intentar no interrumpir las tareas, salvo para urgencias o cosas muy importantes y tener previsto quien se encargará de coger el teléfono en el desarrollo de las mismas: el coordinador, el auxiliar, etc.</p>
<p>- Planificar las altas previstas junto con el médico informando al paciente y cumplimentando los registros de derivación del paciente a centros periféricos.</p>
<p>-Avisar e informar al enfermero de enlace intrahospitalario si el paciente precisara cuidados domiciliarios en los periodos interdiálisis para que contacte con el enfermero del distrito del paciente.</p>
<p>-Si somos nosotros los que cogemos el teléfono, distinguir su importancia, ser breves, directos y derivar la llamada a quien corresponda si no nos compete.</p>
<p>-Intentar hacer y terminar cada tarea de una sola vez, ojeando y escribiendo en las gráficas de una sola vez para cada objetivo procurando no hacer varias tareas simultáneamente y concentrarnos en cada actividad concreta para hacerla lo mejor posible.</p>
<p>-Aprovechar los momentos de espera para hacer lecturas apropiadas sobre los enfermos como ojear la historia, repasar los planes de cuidados, ver los temas de formación comentando propuestas con los compañeros, etc.</p>
<p>-Colaborar en el orden y organización en el espacio de trabajo sin desperdiciar o malgastar el material dejándolo ordenado tras el uso, colocando las carpetas por orden alfabético, ordenando las gráficas que hemos usado, desechando los residuos adecuadamente en los contenedores, siguiendo las precauciones universales y medidas de aislamiento correctas según protocolos, etc.</p>
<p>-Escribir incidencias o temas pendientes en el libro de control teniendo siempre la agenda de trabajo y anotaciones de las prioridades a mano.</p>
<p>-Aprender a decir que no y poner fin a conversaciones que no nos interesan o roban nuestro tiempo con otros compañeros, médicos, pacientes, familiares, etc.</p>
<p>-Proponer que todos los jueves de cambio de turno haya una pequeña reunión entre el portavoz del turno saliente y el del entrante para comentar tipo de pacientes que hay, si ha aumentado la incidencias de infecciones, diálisis en UCI, averías de los monitores, reclamaciones de algún paciente, problemas del personal, de recursos, etc. con la presencia del coordinador que registrará y enviará un acta.</p>
<p>- Intentar aplicar en lo posible los principios de eficacia en las reuniones a las que asistamos:</p>
<p>Definir de antemano los objetivos y temas a tratar comenzando con los menos controvertidos y dejando los más importantes cuando los asistentes estén más activos y constructivos, fijar hora de inicio y fin así como tiempo asignado a cada tema, alentar la participación, consensuar decisiones, resumir conclusiones, etc.</p>
<p>-Delegación de tareas: planificar de antemano según el contexto y el personal concreto con que coincidamos las actividades que podemos delegar y aprovecharnos de sus ventajas como el ahorro de tiempo, dedicación a otras funciones, etc.</p>