

## **¿QUÉ IMPLICA PARA LA ENFERMERÍA DE UNA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS LA CERTIFICACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000?**

**Ruth Álvarez Oviedo, Azucena Pereda González, Carmen Blanco Suárez, Rocío Coto Moreno, M.Ángeles Laviana Fernández, Gloria González Suárez, Beatriz Díez Ojea, Manuel Ángel Alonso Álvarez, Sixto Aguado Fernández, Carmen Martínez-Ortega**

***Hospital Valle del Nalón. Asturias***

### **INTRODUCCIÓN**

Las Estrategias de Calidad de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Principado de Asturias 2003-2007 deciden '*potenciar el desarrollo de la Gestión de la Calidad y los procesos clave de los centros mediante los sistemas de promoción de la excelencia y la evaluación externa*'. Para ello '*las diferentes herramientas que se utilizarán son el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM), la Auditoría del Contrato Programa, la Certificación de Servicios, la Acreditación de Centros y las Encuestas de Satisfacción*'.

Las Estrategias de Calidad contemplan utilizar la herramienta de certificación mediante las Normas ISO para la mejora de los procesos y procedimientos de trabajo, demostrando el compromiso del centro con la mejora continua de la calidad.

En nuestro hospital, durante los años 2004-2007, se han certificado diferentes Servicios Centrales, siendo el Servicio de Hemodiálisis el primer Servicio Clínico certificado en el año 2008: las Unidades de Hemodiálisis tienen la necesidad de ofrecer un servicio cada vez más orientado a la satisfacción del paciente, con niveles de Calidad Asistencial en continuo crecimiento y con clara vocación a la mejora continua. Por ello, nuestro servicio optó por este modelo de Gestión de la Calidad.

### **OBJETIVOS**

La implantación de un Sistema de Gestión según la Norma ISO 9001:2000 identifica los siguientes objetivos:

- Normalizar los procedimientos de trabajo y sistematizar las actividades.
- Establecer objetivos comunes en los cuidados dispensados a los pacientes.
- Conocer los resultados de nuestro proceso a través de una parrilla de indicadores.
- Mejorar la accesibilidad del personal a la información del proceso.
- Detectar oportunidades de mejora en los cuidados prestados.
- Ofrecer el mejor servicio atendiendo a las expectativas del cliente.

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **Fase I: Diseño e Implantación del Sistema de Gestión**

Se elaboraron Instrucciones Técnicas para todos los procedimientos existentes, con indicadores de cumplimiento asociados a metas anuales y estándares definidos en la literatura.

#### **Fase II: Evaluación del Sistema de Gestión**

Estudio observacional retrospectivo.

Se realizó un análisis de los indicadores seleccionando 37 (responsabilidad de enfermería) de los 76 monitorizados en el Sistema de Gestión.

Se definieron los indicadores clave (14), comparando la evolución de los mismos durante los años 2003-2007.

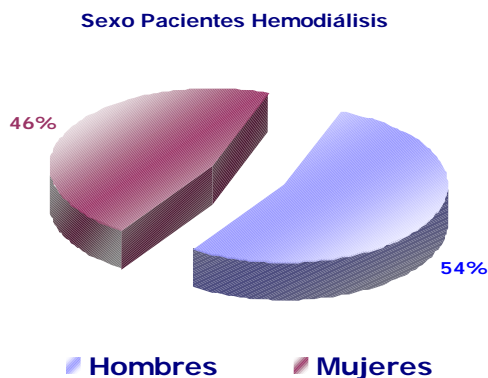
Los criterios de selección de estos indicadores fueron:

- Relación directa con los cuidados prestados por enfermería
- Gravedad de las complicaciones
- Evitabilidad de los eventos adversos
- Cuidados prestados y grado de satisfacción
- Repercusión sobre enfermería

Se elaboró una hoja de registro al efecto, en la que se recogieron las siguientes variables: edad, sexo y resultado de los indicadores.

## RESULTADOS

Durante los años 2003 a 2007 se han atendido a un total de 150 pacientes, con una media de 11,8 pacientes nuevos cada año. La edad media es de 67 años. 54% son varones y 46% son mujeres.



### Fase I: Diseño e Implantación del Sistema:

La progresiva elaboración de las Instrucciones Técnicas, así como la implicación de enfermería en el desarrollo y Gestión de los Procesos contribuye a establecer los puntos críticos de la atención al paciente en Hemodiálisis pasando de **10 Indicadores** en el año 2003 a definir una batería de **76 Indicadores** que controlan la totalidad del proceso, en el año 2008.

En el **año 2003** existían un total de **10 indicadores** divididos en tres grupos:

- Globales (3)
- Relacionados con prescripción terapéutica (4)
- Relacionados con cumplimiento terapéutico (3).

De éstos, **solamente 2 indicadores** podrían considerarse de enfermería:

- Globales: **Índice de ocupación.**
- Relacionados con la prescripción terapéutica: **Trombosis de la FAV.**

Mediante la elaboración de las instrucciones técnicas, se registraron todos los procedimientos existentes, unificando criterios y siendo una herramienta de la que se puede servir todo el personal en cualquier momento que lo precise para la práctica habitual.

Anualmente, durante los años 2004-2007, se analizan los resultados de los indicadores para asegurar el control del proceso y la puesta en marcha de las mejoras detectadas.

En el **año 2008**, existen **37 indicadores responsabilidad de enfermería**, de los 76 del Sistema de Gestión

Estos 76 Indicadores se dividen en GENERALES y ESPECÍFICOS.

Dentro de los GENERALES se definen 6 subgrupos: Planificación, Dirección, Recursos Humanos, Infraestructura y Seguimiento y mejora.

Los ESPECÍFICOS se dividen en : Entrada en diálisis, Plan de diálisis y Seguimiento.

### Fase II: Evaluación del Sistema de Gestión:

Durante los meses de Febrero y Marzo de 2008 se evalúan de forma específica los 37 indicadores de responsabilidad directa de enfermería, definiendo los Indicadores clave para el proceso.

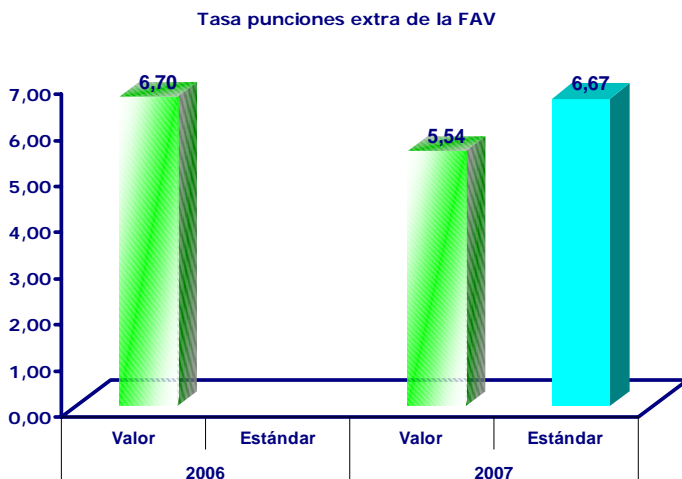
Los 37 Indicadores que monitoriza directamente enfermería corresponden mayoritariamente a los definidos como ESPECÍFICOS, relacionados directamente con el proceso de entrada, diálisis y seguimiento.

De estos 37, los **14 Indicadores CLAVE** seleccionados para monitorizar el proceso desde enfermería, fueron:

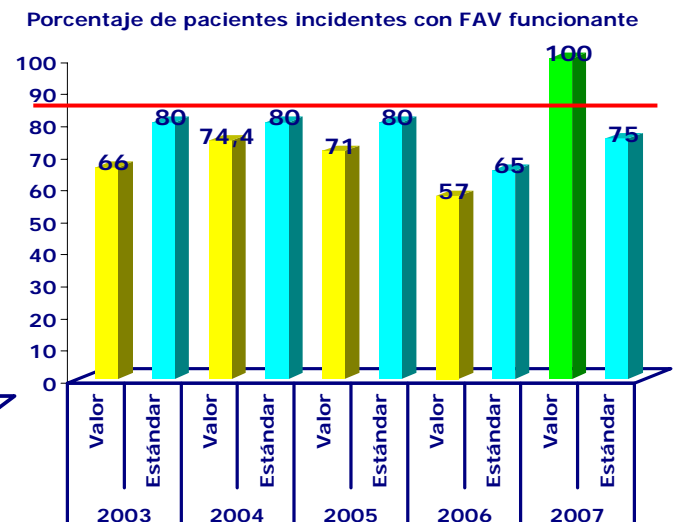
- Tasa de punciones 'extra' de la fístula arterio-venosa (FAV)
- % de pacientes con FAV funcionante
- % de determinaciones mensuales de KT/V > 1,2
- % de ganancia de peso inter-diálisis > 5%
- % pacientes incidentes vacunados frente a virus Hepatitis B (VHB)
- Determinación pre-diálisis de virus de transmisión sanguínea
- Tasa de trombosis de FAV-Polytetrafluoroethylene (PTFE)
- Tasa de infección de catéteres tunelizados
- Salud física percibida en diálisis
- Salud Mental percibida en diálisis
- Cumplimentación terapéutica
- Seroconversiones en periodo de diálisis
- Tasa de pacientes inmunizados frente a VHB
- % Diplomado Universitario de Enfermería (DUE) que reciben tres horas ó más de formación anual

La evolución de los resultados de estos indicadores es la siguiente:

- **Tasa de punciones 'extra' de la fístula arterio-venosa (FAV)**

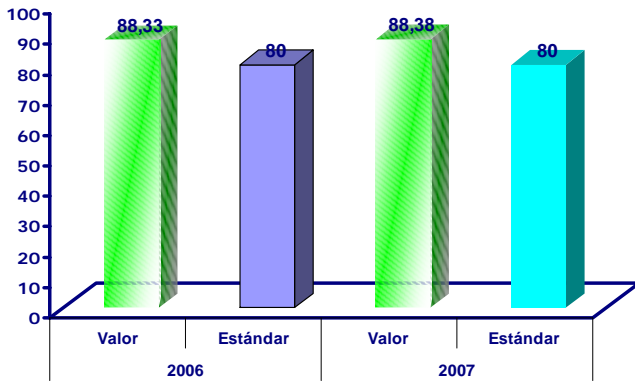


- **% de pacientes con FAV funcionante**



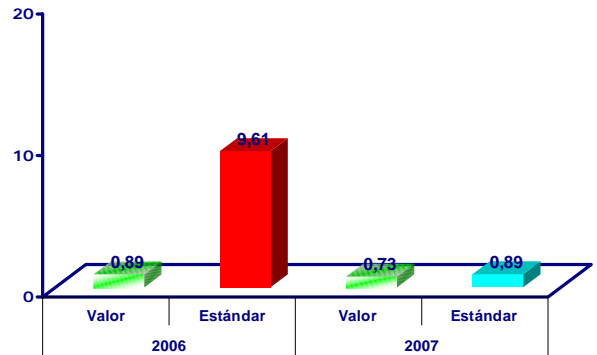
- % de determinaciones mensuales de KT/V > 1,2

Porcentaje de determinaciones mensuales de KT/V > 1,2



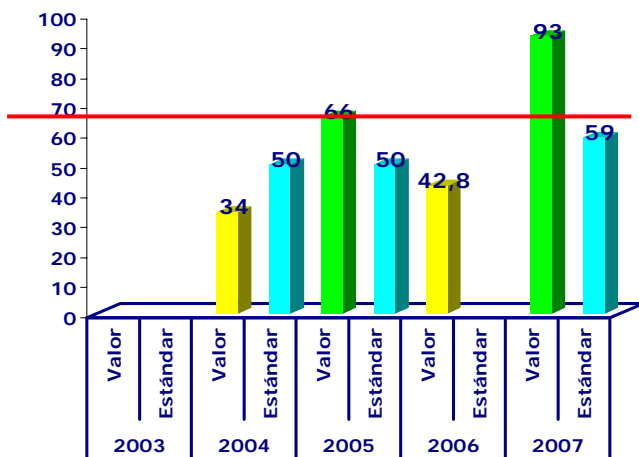
- % de ganancia de peso inter-díalisis > 5%

Porcentaje de ganancia de peso interdiálisis > 5%



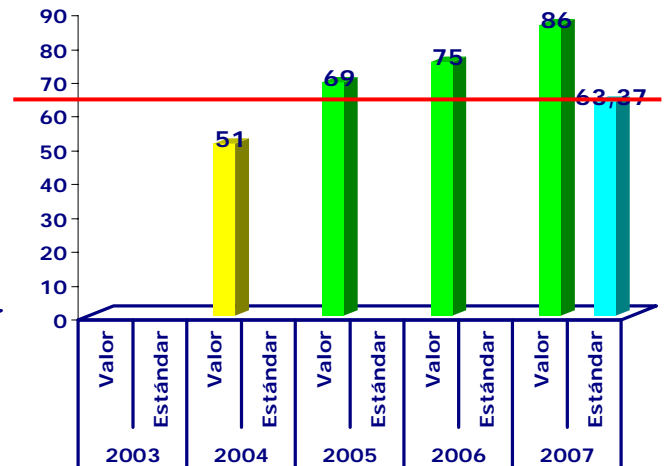
- % pacientes incidentes vacunados frente a virus Hepatitis B (VHB)

Porcentaje de pacientes incidentes vacunados de Hepatitis B



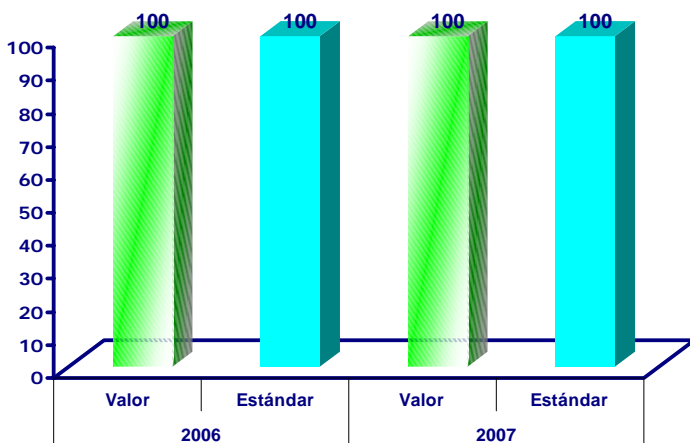
- Tasa de pacientes inmunizados frente a VHB (prevalentes)

Tasa de pacientes inmunizados VHB



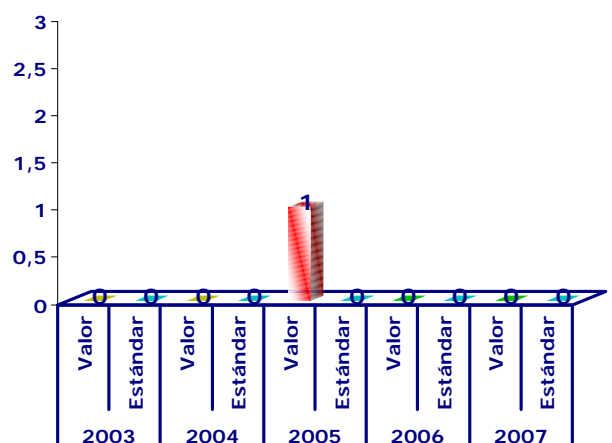
- Determinación pre-díalisis de virus de transmisión sanguínea

Determinación pre-hd de virus de transmisión sanguínea

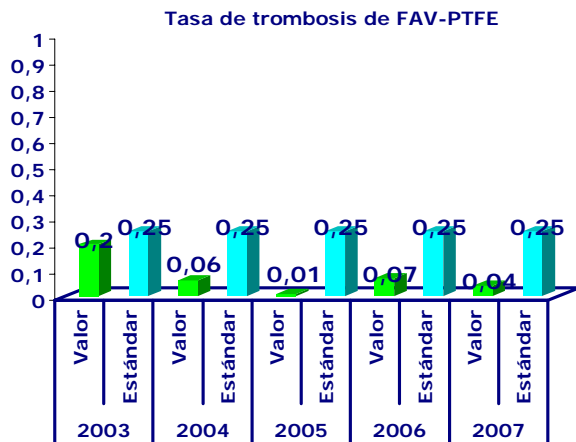


- Seroconversiones en periodo de diálisis

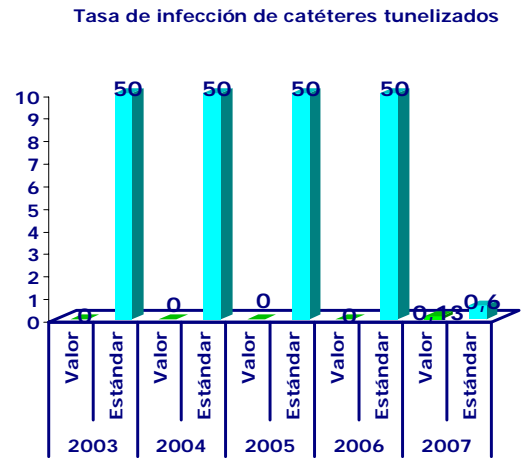
Seroconversiones en periodo de diálisis



- **Tasa de trombosis de FAV-PTFE**  
(Polytetrafluoroethylene)



- **Tasa de infección de catéteres tunelizados.**



- **Salud física percibida en diálisis**
- **Salud Mental percibida en diálisis**

Estos dos indicadores son de incorporación en el año 2007 y aunque el estándar teórico es el 100%, el resultado obtenido nos parece un buen punto de partida.

## CONCLUSIONES

El análisis de los indicadores nos permite detectar los problemas de forma continua para actuar sobre ellos y poder corregirlos, mejorando tanto la calidad del servicio prestado, como la transmisión de la información entre el personal, que puede en todo momento visualizar la evolución del proceso.

El diseño, la implantación y la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000 ha permitido al personal de enfermería conocer mejor el proceso, controlarlo y orientar todas las actividades a la mejor atención del paciente, a la vez que proporciona satisfacción a los profesionales que pueden constatar los resultados obtenidos, su mejora o los retos a conseguir.

