

La reunión de trabajo como instrumento de mejora de la calidad asistencial: 9 años de experiencia

Antonio López González, Francisco Javier Gómez Gómez, Lorena Díaz Rodríguez, Modesta Mojón Barcia

Complejo Hospitalario Universitario. A Coruña

Introducción:

Las reuniones permiten a los equipos de trabajo resolver problemas, promueven la cohesión de las personas que forman el grupo y pretenden resolver sus inquietudes en el ámbito laboral. En nuestra unidad, las reuniones periódicas vienen realizándose de manera estable desde el 2003, convirtiéndose en elemento clave para la mejora continua del grupo de trabajo y de la calidad asistencial. El objetivo del estudio es: analizar cuantitativamente las actas de las reuniones y conocer el grado de satisfacción de los profesionales con la calidad de las reuniones para así identificar aspectos susceptibles de mejor

Materia y método:

Estudio descriptivo longitudinal retrospectivo. Se analizaron las actas de las reuniones correspondientes al período de tiempo comprendido entre los años 2003 a 2011, recogiendo datos referentes al número de reuniones, frecuencia de convocatoria y número de cuestiones tratadas, las cuales se clasificaron en cuatro grupos: hemodiálisis, diálisis peritoneal, funcionamiento de la unidad y personal. Por último, se elaboró un cuestionario con 16 ítems para conocer la percepción del equipo de enfermería acerca de las reuniones que se han llevado a cabo en nuestra unidad.

Resultados:

Se examinaron un total de 233 actas de reunión. La frecuencia media de convocatoria fue de una reunión cada 15,3 + 6,2 días (cada 26,7 días en el año 2004 y cada 10,3 días en el 2011), abordándose un total de 1028 cuestiones con una media de 4,04 + 1,8 asuntos por reunión. El 51,7% de las cuestiones tratadas las

hemos clasificado dentro de los asuntos que atañen al funcionamiento de la unidad (normas, presentación de materiales, avisos farmacéuticos) mientras que el 6,6% se corresponde con asuntos relacionados con la sección de diálisis peritoneal.

Por otra parte, se ha encuestado a 28 integrantes del equipo de enfermería. El 100% consideran necesarias las reuniones como elemento de mejora de la calidad asistencial. El 90,5% opina que las decisiones tomadas son claras; sin embargo, el 30,8% cree que no se cumplen los compromisos acordados. El 3,4% se muestra descontento con la calidad de las reuniones, mientras que un 58% está más que satisfecho.

Conclusiones:

Las reuniones de trabajo contribuyen a la mejora de la calidad asistencial mejorando la eficacia y eficiencia del trabajo del grupo, premisa apoyada unánimemente por el personal de la unidad.

Se evidencia un aumento de la frecuencia de convocatoria con el paso de los años, lo que pone de manifiesto como esta práctica se ha ido convirtiendo en un elemento clave para el funcionamiento de la unidad.

Los temas relacionados con diálisis peritoneal son los menos abordados. La explicación a esto se debe a que los profesionales de diálisis peritoneal llevan a cabo sus propias reuniones y en las conjuntas solo se exponen los temas de interés general.

Como propuesta de mejora, se deduce la necesidad de insistir en el cumplimiento de las decisiones pactadas en las reuniones, con el fin de unificar criterios y evitar mal entendidos.